«Вивус» Микроқаржы ұйымы» ЖШС
жалғыз Қатысушының 2026 жылғы
«01» шілдедағы хаттамасымен
БЕКІТІЛДІ

МП

«Вивус» Микроқаржы ұйымы»
ЖШС-тың
Микрокредиттерді беру ережелері

Астана қ., 2026 жыл

УТВЕРЖДЕНО
Решением единственного Участника
ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус»
от «01» июля 2026 г.

МП

Правила предоставления микрокредитов
ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус»

г. Астана, 2026 год

Мазмұны 1 тарау.
Негізгі қағидалар....3
2 тарау. Микрокредиттеуге қойылатын жалпы талаптары....9
§1. Қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптар 9
§2. Микрокредит беру шарттары 11
3 тарау. Микрокредит ұсыну ережелері....12
§1. Микрокредит беру кезеңдері....12
§2. Микрокредитті ұсыну туралы Өтінішті тапсыру тәртібі және оны қарау тәртібі. Шарт жасасу 12
§3. Микрокредитті бермеу себептерінің негіздемелері....17
§4. Берілетін микрокредиттер бойынша тиімді жылдық сыйақы мөлшерлемесін есептеу ережелері....19
§5. Микрокредитті беру....20
§6. Кредиттік құжаттаманы құру....21
4 тарау. Мониторинг. Шарт талаптарының орындалуын қадағалау..22
5 тарау. Шартқа өзгерістер енгізу тәртібі 22
6 тарау. Мерзімі өткен берешекпен жұмыс жасау.... 23
7 тарау. Микрокредитті өтеу, Шарттарды мерзімінен бұрын бұзу тәртібі....28
§1. Микрокредиттерді өтеу әдістері....28
§2. Микрокредиттер бойынша төлемдерді енгізу тәртібі 28
§3. Ұсынылған микрокредиттер бойынша сыйақыны төлеу тәртібі....29
§4. Микрокредиттер бойынша жоспарлы емес төлемдерді енгізу тәртібі...29
§5. Шартты мерзімінен бұрын бұзу тәртібі....30
8 тарау. Микрокредиттеуге қатысушылардың құқықтары мен міндеттері....30
§1. МҚҰ құқықтары мен міндеттері....32
§2. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері....36
§3. Қарыз алушының құқықтары мен міндеттері....36
9 тарау. Микрокредит беру процесінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі 38
§1. Клиенттердің өтініштерінің түрлері және өтініштерді тіркеу тәртібі....38

Оглавление Глава 1.
Основные положения....3
Глава 2. Общие требования к микрокредитованию ……....9
§1. Общие требования к заемщикам....9
§2. Условия предоставления микрокредита....11
Глава 3. Порядок предоставления микрокредита 12
§1. Стадии предоставления микрокредита 12
§2. Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения. Заключение Договора 12
§3. Основания для отказа в предоставлении Микрокредита ……17
§4. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам……..19
§5. Выдача Микрокредита ..... ……20
§6. Формирование кредитного досье 21
Глава 4. Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора...22
Глава 5. Порядок внесения изменений в Договор.... 22
Глава 6. Работа с просроченной задолженностью.... 23
Глава 7. Порядок погашения микрокредитов, досрочного расторжения Договоров.... 28
§1. Методы погашения микрокредитов 28
§2. Порядок внесения платежей по микрокредитам …… 28
§3. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам…… 29
§4. Порядок внесения внеплановых платежей по микрокредитам ……... 29
§5. Порядок досрочного расторжения Договора 30
Глава 8. Права и обязанности участников микрокредитования..... 30
§1. Права и обязанности МФО.... 32
§2. Права и обязанности Заявителя ....…. 36
§3. Права и обязанности Заемщика 36
Глава 9. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита.... 38
§1. Виды обращений клиентов и порядок регистрации обращений 38

§2. Өтініштерді қарау тәртібі....39
10 тарау. Құпия 40
§1. Дербес деректер.... 40
§2. Микрокредит беру құпиясы.... 41
11-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі.... 44
§1. Жалпы ережелер....44
§2. Ақпараттық және цифрлық қолжетімділік 45
§3. Өзара іс-қимыл жасау және операцияларды растау тәртібі 45
§4. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсетудің ерекшеліктері («Екінші қол» сервисі) 46
§5. Деректерді қорғау және алаяқтықтың алдын алу 46
12-тарау. Адал мінез-құлық және жауапты микрокредит беру қағидаттары.... 46
§1. Адал мінез-құлықтың жалпы қағидаттары.... 47
§2. Жауапты микрокредит беру 47
§3. Қағидаттарды қамтамасыз ету тетіктері 48
13-тарау. Жосықсыз практикалардың түрлері мен белгілері және оларды анықтау тәртібі.... 49
§1. Жалпы ережелер.... 49
§2. МҚҰ жосықсыз практика деп танитын әрекеттердің тізбесі және осындай әрекеттерге жол бермеу жөніндегі міндеттемелері 49
§3. Жосықсыз практикаларды анықтау тәртібі....50
§4. Серіктестермен және үшінші тұлғалармен қатынастар.... 51
§5. Ынталандыру жүйесі.... 51
14-тарау. Клиенттердің қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасы.... 51
§1. Жалпы ережелер.... 51
§2. Бағдарламаны іске асыру арналары және ақпараттың қолжетімділігі.... 51
§3. Қаржылық сауаттылық бағдарламасының мазмұны.... 52
§4. Мінез-құлықтық құралдарды пайдалану.... 52
§5. Іске асыру және бақылау тетіктері.... 52
§2. Порядок рассмотрения обращений.... 39
Глава 10. Конфиденциальность 40
§1. Персональные данные.... 40
§2. Тайна предоставления микрокредита 41
Глава 11. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения.... 44
§1. Общие положения.... 44
§2. Информационная и цифровая доступность 45
§3. Порядок взаимодействия и подтверждения операций 45
§4. Особенности обслуживания с участием доверенного лица (сервис «Второй руки») 46
§5. Защита данных и предотвращение мошенничества 46
Глава 12. Принципы добросовестного поведения и ответственного микрокредитования.... 46
§1. Общие принципы добросовестного поведения.... 47
§2. Ответственное микрокредитование 47
§3. Механизмы обеспечения принципов 48
Глава 13. Виды и признаки недобросовестных практик и порядок их выявления.... 49
§1. Общие положения.... 49
§2. Перечень недобросовестных практик МФО признает недобросовестными и обязуется не допускать следующие действия 49
§3. Порядок выявления недобросовестных практик.... 50
§4. Отношения с партнерами и третьими лицам.... 51
§5. Система мотивации.... 51
Глава 14. Программа повышения финансовой грамотности клиентов.... 51
§1. Общие положения.... 51
§2. Каналы реализации и доступность информации.... 51
§3. Содержание Программы финансовой грамотности.... 52
§4. Использование поведенческих инструментов.... 52
§5. Механизмы реализации и контроля.... 52
Глава 15. Порядок взаимодействия с микрофинансовым омбудсманом.... 53

15-тарау. Микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі..... 53
§1. Жалпы ережелер..... 53
§2. Клиентті хабардар ету..... 53
§3. Омбудсманға жүгіну шарттары мен мерзімдері..... 54
§4. Микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау кезіндегі МҚҰ міндеттері.....54
16 тарау. Басқа баптар.....55

§1. Общие положения..... 53
§2. Информирование клиента..... 53
§3. Условия и сроки обращения к омбудсману..... 54
§4. Обязанности МФО при взаимодействии с микрофинансовым омбудсманом..... 54
Глава 16. Иные положения 55

1 тарау. Негізгі қағидалар

1. Осы Микрокредиттерді беру ережелері (одан әрі – Ережелер) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (одан әрі – ҚР АК), Қазақстан Республикасының «Микроқаржы ұйымдары туралы» заңына, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, сонымен бірге «Вивус» Микроқаржы ұйымы» ЖШС (одан әрі – МҚҰ) «Республикалық бюджет туралы» Қазақстан Республикасы Заңында тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жиырма мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде қамтамасыз етумен немесе қамтамасыз етусіз жеке және (немесе) заңды тұлғаларға микрокредиттер беру тәртібі мен шарттарын айқындайды.

2. Осы Ережелер осы тараудың 1-тармағында көрсетілген микрокредиттер беру жөніндегі операцияларды МҚҰ-ның жүргізуін регламенттеу мақсатында әзірленді.

3. Осы Ережелер төмендегі ақпараттардан тұрады:

1) қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптар;

2) микрокредит беру шарттары, микрокредитті беру;

3) микрокредит беру туралы өтініш-сауалнаманы беру тәртібі және оны қарау тәртібі;

4) микрокредитті бермеу себептерінің негіздемелері;

5) микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібі;

6) ұсынылатын микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу ережелері;

7) микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері;

8) берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;

Глава 1. Основные положения

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – ГК РК), Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также внутренними документами ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус» (далее – МФО) и определяют порядок и условия предоставления микрокредитов, физическим и (или) юридическим лицам с обеспечением либо без обеспечения в размере, не превышающем двадцати тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете».

2. Настоящие Правила разработаны в целях регламентации проведения МФО операций по предоставлению микрокредитов.

3. Настоящие Правила содержат следующую информацию:

1) общие требования к заемщикам;

2) условия предоставления микрокредита, выдача микрокредита;

3) порядок подачи Заявления – Анкеты/Оферты на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения;

4) основания для отказа в предоставлении микрокредита;

5) порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита;

6) правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;

7) предельные суммы и сроки предоставления микрокредита;

9) мониторинг; 10) микрокредиттерді өтеу әдістері, микрокредиттер бойынша төлемдер жасау тәртібі; 11) микрокредиттеудің қолданыстағы шарттарына өзгерістер енгізу тәртібі, мерзімі өткен берешекпен жасалатын жұмыс; 12) микроқаржы ұйымы қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар; 13) берілген микрокредиттер бойынша сыйақы төлеу тәртібі; 14) микрокредит беру туралы шартты мерзімінен бұрын бұзу тәртібі; 15) микрокредит беру туралы шартты жабу тәртібі; 16) кредиттік құжаттаманы құрастыру; 17) микрокредиттеуге қатысушылардың құқықтары мен міндеттері; 18) микрокредит беру процесінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі; 19) дербес деректер; 20) микрокредит беру құпиясы. 4. Осы Ережелер ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпия тақырыбы бола алмайды. Бекітілген Ережелер көшірмесі МҚҰның сайтында, үй-жайларында МҚҰ қарыз алушыларының (өтініш берушілерінің) көруі және таныуы үшін қолжетімді жерге орналастырылады. 5. Осы Ережелерде төмендегі анықтамалар қолданылады: 1) Сыйақы – негізгі қарызға қатысты пайыздық өрнектеуде болатын берілген микрокредит үшін төлем болып табылады және ол Микрокредит беру туралы шартқа, сонымен бірге МҚҰ орнатқан өтеу тәртібіне сәйкес болады; 2) Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі – микрокредит бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде есептелетін, сыйақыны қамтитын микрокредитке ақы төлеу бойынша Қарыз алушының шығыстарын ескере отырып, есептелетін микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесі; 3) Микрокредит беру туралы шарт (одан әрі - Шарт) – осы Қағидаларға сәйкес ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында соңғысына микрокредит беру үшін МҚҰ мен өтініш беруші арасында жасалатын жазбаша келісім;	8) предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам; 9) мониторинг; 10) порядок внесения изменений в действующие условия микрокредитования; 11) методы погашения микрокредитов, порядок внесения платежей по микрокредитам; 12) требования к принимаемому микрофинансовой организацией обеспечению; 13) порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам; 14) порядок досрочного расторжения Договора о предоставлении микрокредита; 15) порядок закрытия Договора о предоставлении микрокредита; 16) формирование кредитного досье; 17) права и обязанности участников микрокредитования; 18) порядок и сроки рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг; 19) персональные данные; 20) тайна предоставления микрокредита. 4. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны. Копия утвержденных Правил размещается на сайте МФО, в помещениях МФО в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) МФО. 5. В настоящих Правилах используются следующие определения: 1) Вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к основному долгу в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита и установленным МФО порядком погашения; 2) Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) – ставка вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита, исчисляемая в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов Заемщика по оплате микрокредита, включающих в себя вознаграждение; 3) Договор о предоставлении микрокредита (далее – Договор) – письменное соглашение, заключаемое между МФО и Заявителем, для предоставления

4) Заң – Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық ұйымдар туралы» Заңы; 5) Қарыз алушы – МҚҰ-мен Шарт жасасқан жеке тұлға; 6) Өтініш беруші – МҚҰ-ға микрокредит беру туралы өтінішті ұсынған жеке тұлға; 7) Сайт – МҚҰ интернет-парақшасы https://vivus.kz; 8) Жеке Кабинет – микрокредит беру және қайтаруға байланысты барлық сұрақтарды қамтитын, МҚҰ сайтында тіркелген, МҚҰ мен Өтініш беруші/Қарыз алушы арасындағы әрекетті жүзеге асыратын электрондық механизм. 9) Кредиттік тарихы – кредиттік тарих субъектісі туралы ақпарат жинағы; 10) Кредиттік бюро – кредиттік тарихты құратын, кредиттік тарихын ұсынатын және басқа да қызметтерді көрсететін ұйым; 11) Кредиттік құжаттама - әрбір Қарыз алушыға қатысты МҚҰ жасайтын құжаттар мен деректер; 12) Кредиттік скоринг – сандық статистикалық әдістерге негізделген Өтініш берушінің/Қарыз алушының кредит төлеу қабілеттілігін (кредиттік тәуекел) бағалау жүйесі; 13) Кредит төлеу қабілеттілігі – қарыз алушының кешенді құқықтық және қаржылық сипаттамасы болып табылады, ол сандық және сапалық көрсеткіштермен ұсынылған, сонымен бірге Шартта қарастырылған кредит берушінің алдында өзінің берешегі бойынша болашақта толық, уақытымен есептесу жағдайын бағалау, сондай-ақ Қарыз алушыға кредит беру кезінде болатын тәуекел деңгейін анықтау мүмкіндігін береді; 14) Аннуитетті төлем әдістері – бұл микрокредит төлеу әдісінде микрокредиттің барлық мерзімі бойында берешекті өтеуді түрлі төлемдерді жасау арқылы жүзеге асырылып және ол негізгі берешек бойынша төлемдер мәнінің артуын, сонымен бірге негізгі берешек қалдығы кезеңінде есептелінген сыйақы төлемінің мәнін азайтуды қосады; 15) Сараланған төлем әдістері - бұл микрокредитті төлеу әдісінде берешекті өтеу төлемдердің азаюымен жүзеге асырылатын және негізгі берешек бойынша бірдей төлем сомалары мен негізгі берешек қалдығы кезеңіне есептелген сыйақысын ескере отырып жасалады; 16) Микрокредит – МҚҰ-ның Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында, Офертамен, Шартпен, Қазақстан Республикасының Заңнамасында және МҚҰ ішкі нормативтік құжаттарында анықталған	последнему микрокредита на условиях платности, срочности и возвратности, в соответствии с настоящими Правилами; 4) Закон – Закон Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»; 5) Заемщик – физическое лицо, заключившее с МФО Договор; 6) Заявитель – физическое лицо, подавшее в МФО Заявление на предоставление микрокредита; 7) Сайт – интернет-страница МФО https://vivus.kz; 8) Личный Кабинет – многофункциональный защищенный сервис на сайте МФО, обеспечивающий взаимодействие между МФО и Заявителем/Заемщиком в рамках предоставления микрокредитов электронным способом; 9) Кредитная история – совокупность информации о субъекте кредитной истории; 10) Кредитное бюро – организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных историй и оказание иных услуг; 11) Кредитное досье – документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика; 12) Кредитный скоринг – автоматизированная система оценки кредитоспособности (кредитных рисков) Заявителя/ Заемщика, основанная на численных статистических методах; 13) Кредитоспособность – комплексная правовая и финансовая характеристика Заемщика, представленная качественными и количественными показателями, позволяющая оценить его возможность в будущем полностью и в срок, предусмотренный в Договоре, рассчитаться по своим долговым обязательствам перед кредитором, а также определяющая степень риска при кредитовании Заемщика; 14) Метод аннуитетных платежей – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга; 15) Метод дифференцированных платежей – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему

тәртібі мен көлемінде, төлемдік, жеделдік және қайтарымдық шарттарында беретін ақша болып табылады; 17) Микрокредит беру – микрокредит беруді реттейтін және кіші және орта кәсіпкерлікті дамытуға бағытталған, сонымен бірге жеке тұлғалардың қарыз алудағы қажеттіліктерін қанағаттандыратын үдеріс болып табылады; 18) Мониторинг – белек микрокредиттің/ микрокредит портфелінің жағдайын кезеңдік бақылау, қабылданған тәуекелдерге талдау мен болжам жасау; 19) МҚҰ – коммерциялық ұйым болып табылатын, «Вивус» Микроқаржы ұйымы» ЖШС ресми мәртебесі әділет органдарында мемлекеттік тіркеумен және лицензияның болуымен айқындалатын, микрокредиттер беру жөніндегі қызметті, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген қызметтің қосымша түрлерін жүзеге асыратын заңды тұлға; 20) «МК «Азаматтарға арналған үкімет» КЕАҚ – бұл «Мемлекеттік корпорация «Азаматтарға арналған үкімет» коммерциялық емес акционерлік қоғамы; 21) Өтініш берушінің міндеттері – кредит беруді жүзеге асыратын МҚҰ және басқа да ұйымдар (олар бар болғанда) алдында болатын Өтініш берушінің ай сайынғы шығыстары және болжалды микрокредит бойынша болатын шығыстар (микрокредит бойынша төлем); 22) Өтініш- сауалнама – осы Ережелерде қарастырылған шарттарға сәйкес Шарт жасасу туралы МҚҰ белгілеген түрде дайындалған Өтініш берушінің ұсынысы немесе микрокредит мерзімін жайындағы ұсыныс; 23) Негізгі берешек – Шартқа сәйкес Қарыз алушыға ұсынылатын микрокредит сомасы; 24) Төлем жасау қабілеттілігі – Өтініш берушінің өзінің міндеттерін МҚҰ алдында мерзімінде және толық түрде орындау мүмкіндігін беретін экономикалық жағдайы; 25) Ресми табыс – бір және (немесе) бірнеше келесі құжаттардың негізінде есептелген орташа айлық табыс: - бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорынан немесе «Азаматтарға арналған үкімет» мемлекеттік корпорациясынан міндетті зейнетақы жарналары, салымшының (алушының) міндетті кәсіби зейнетақы жарналары бойынша ақпарат немесе орталық атқару органдарының деректер қорларынан немесе оларға меншікті немесе ведомствоға қарасты Заңды тұлғалардан жеке тұлғалардың табыстары туралы ақпарат бөлігіндегі ақпарат;	осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение; 16) Микрокредит – деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенном, Договором, законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО, на условиях платности, срочности и возвратности; 17) Микрокредитование – процесс, регулирующий предоставление микрокредитов, направленный на развитие малого и среднего предпринимательства, а также на удовлетворение потребностей физических лиц в микрокредитовании; 18) Мониторинг – периодический контроль состояния отдельного микрокредита / портфеля микрокредитов, анализ и прогноз принятых рисков; 19) МФО – юридическое лицо ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус», являющееся коммерческой организацией, официальный статус которого определяется государственной регистрацией в органах юстиции и наличием лицензии, осуществляющее деятельность по предоставлению микрокредитов, а также дополнительные виды деятельности, разрешенные законодательством Республики Казахстан; 20) НАО «ГК «Правительство для граждан» - некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан»; 21) Обязательства Заявителя – ежемесячные расходы Заявителя по существующим обязательствам перед МФО и прочими организациями, осуществляющими кредитование (при их наличии), а также расходы по предполагаемому микрокредиту (платеж по микрокредиту); 22) Заявление-анкета – предложение Заявителя, оформленное в установленной МФО форме, о заключении Договора в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах, либо предложение о продлении срока Микрокредита; 23) Основной долг – сумма микрокредита, предоставляемая Заемщику в соответствии с Договором;

- оған зейнетақы төлемдері келіп түсетін банктік шоттан көшірмелер; - оған жалақы және берушіден басқа табыстар келіп түсетін банктік шоттан көшірмелер; - оған зейнетақылық аннуитет шарты бойынша, Қазақстан Республикасының 2005 жылдың 7 ақпаны күнгі «Ол еңбек (қызметтік) міндеттемелерін орындаған уақытта жұмысшыны бақытсыз оқиғалардан міндетті сақтандыру туралы» Заңы талаптарымен сәйкес жасалған аннуитеттік сақтандыру шарты бойынша сақтандыру төлемдері түсетін банктік шоттан көшірмелер; 26) Келесі салықтық аударымдар негізінде есептелген жеке тұлға - жеке кәсіпкердің табыстары туралы ақпарат: - патент негізіндегі арнайы салықтық режим қолданылған уақытта салық салынатын табыстан 5 (бес) пайыз; - ықшамдалған декларация негізіндегі арнайы салықтық режим қолданылған уақытта салық салынатын табыстан 15 (он бес) пайыз; - тіркелген есепке алу пайдаланылатын арнайы салықтық режимнің салық салынатын табысынан 20 (жиырма) пайыз. 27) Толық мерзімінен бұрын өтеу – Қарыз алушының МҚҰ алдындағы берешегін толық көлемде өтеуі, оның ішінде негізгі борышты, микрокредитті пайдалану кезеңі үшін есептелген сыйақыны, өсімпұлдар мен айыппұлдарды өтеу; 28) Мерзімі өтіп кеткен микрокредит – шарт бойынша белгіленген мерзімде орындалмаған / өтелмеген міндеттемелері бар микрокредит; 29) МҚҰ уәкілетті тұлғасы - оған табыстаған өкілеттік аясында және МҚҰ бекітілген өкімдік және ішкі нормативтік құжаттарына сай болатын микрокредиттеу бойынша шешімдерді қабылдайтын МҚҰ қызметкері; 30) МҚҰ уәкілетті органы – оған табыстаған өкілеттік аясында және МҚҰ бекітілген өкімдік және /немесе ішкі нормативтік құжаттарына сай болатын микрокредиттеу бойынша шешімдерді қабылдайтын МҚҰ-ның органы; 31) Шот – оған Қарыз алушыға Шартпен және осы Ережелермен сәйкес Микрокредит сомасы аударылатын банктік шот (банк реквизиттері бар банктік шот нөмірі); 32) Карта – оған Қарыз алушыға Шартпен және осы Ережелермен сәйкес Микрокредит сомасы аударылатын жеке банктік шот (банктік карта нөмірі); 33) АЕК – «Республикалық бюджет туралы» Қазақстан Республикасының заңымен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіш;	24) Платежеспособность – наличие у Заявителя экономической возможности надлежащего исполнения обязательств перед МФО в срок и полностью; 25) Официальный доход – среднемесячный доход, рассчитанный на основании одного и (или) нескольких из следующих документов: - информация из базы данных единого накопительного пенсионного фонда или Государственной корпорации «Правительство для граждан» по обязательным пенсионным взносам, обязательным профессиональным пенсионным взносам вкладчика (получателя) или информация из баз данных центральных исполнительных органов и принадлежащих либо подведомственных им юридическим лицам в части информации о доходах физических лиц; - выписки с банковского счета, на который поступают пенсионные выплаты; - выписки с банковского счета, на который поступает заработная плата и иные доходы от работодателя; - выписки с банковского счета, на который поступают страховые выплаты по договору пенсионного аннуитета, по договору аннуитетного страхования заключенного в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан от 7 февраля 2005 года «Об обязательном страховании работника от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей»; 26) Информации о доходах физического лица – индивидуального предпринимателя, рассчитанных на основе следующих налоговых отчислений: - 5 (пять) процентов от налогооблагаемого дохода при применении специального налогового режима на основе патента; - 15 (пятнадцать) процентов от налогооблагаемого дохода при применении специального налогового режима на основе упрощенной декларации; - 20 (двадцать) процентов от налогооблагаемого дохода специального налогового режима с использованием фиксированного вычета. 27) Полное досрочное погашение – погашение Заемщиком задолженности перед МФО в полном объеме, включая погашение основного долга, начисленного вознаграждения за период пользования микрокредитом, пени и штрафов;

34) ЖТМ – оның мөлшері жыл сайын Қазақстан Республикасының сәйкес қаржылық жылға республикалық бюджет туралы заңмен анықталатын минималды жалақы; 35) Күнкөріс минимумы – сәйкес қаржылық жылға Республикалық бюджет туралы заңмен инфляцияны есепке ала отырып жыл сайын анықталады; 36) БЖК – борыштық жүктеме коэффициент Өтініш берушінің / Қарыз алушының барлық өтелмеген микрокредиттер, қаржы ұйымдарындағы қарыз алушы қарыздары бойынша міндеттемелерінің шамасы ретінде анықталады, оның ішінде мерзімі өткен төлемдер және оның орташа айлық табысына қатынасы бойынша орын алған берешек бойынша орташа ай сайынгы төлем сомасы. МҚҰ Қарыз алушының кредит төлеу қабілетін бағалаудың өзіндік жүйесі негізінде қарыз алушының борыштық жүктемесін өз бетімен анықтайды; 37) ҚККБК – қарыз алушының кірісіне қатысты борыш коэффициенті кіреді; 38) СДАО – Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы; 39) Орташа ай сайынғы табыс – жалақы және (немесе) қарыз алушының соңғы алты ай ішіндегі табыстарының басқа түрлері сомасының алтыға бөлінген қатынасы ретінде есептеледі. Адрестік әлеуметтік көмек алушыға қатысты оның табысын бағалау ресми табыстары негізінде ғана анықталады; 40) Өзін-өзі жұмыспен қамтыған тұлға – жеке кәсіпкер ретінде тіркелмей, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға; 41) Биометриялық сәйкестендіру – тұлғаны физиологиялық және биологиялық өзгермейтін белгілерінің негізінде анықтайтын шаралар кешені; 42) Антифрод жүйесі – Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің Антифрод-орталығымен интеграцияланған мониторинг жүйесінің анықтамасы; 43) Негізгі ақпараттық құжат (НАҚ) — № 92 Қаулымен бекітілген Талаптарға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша қарыз алушыға Шарт жасалғанға дейін ұсынылатын, микрокредиттің негізгі талаптары, оның құны мен тәуекелдері туралы ақпаратты қамтитын стандартталған құжат.	28) Просроченный микрокредит – микрокредит, по которому имеются неисполненные/ непогашенные в установленный срок обязательства по Договору; 29) Уполномоченное лицо МФО – работник МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий и в соответствии с утвержденными распорядительными и внутренними нормативными документами МФО; 30) Уполномоченный орган МФО – орган МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий в соответствии с утвержденными распорядительными и / или внутренними нормативными документами МФО; 31) Счёт – банковский счет, на который Заемщику перечисляется сумма Микрокредита в соответствии с Договором и настоящими Правилами (номер банковского счета с реквизитами банка); 32) Карта – индивидуальная банковская карта, на которую Заемщику перечисляется сумма Микрокредита в соответствии с Договором и настоящими Правилами (номер банковской карты); 33) МРП – месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете»; 34) МЗП – минимальная заработная плата, размер которой устанавливается ежегодно Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете» на соответствующий финансовый год; 35) Прожиточный минимум – устанавливается ежегодно с учетом инфляции Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете» на соответствующий финансовый год; 36) КДН – коэффициент долговой нагрузки, определяется, как величина обязательств Заявителя/ Заемщика по всем непогашенным микрокредитам, займам Заемщика в финансовых организациях, включая суммы просроченных платежей и среднего ежемесячного платежа по возникающей задолженности по отношению к его среднему ежемесячному доходу. МФО самостоятельно определяет долговую нагрузку заемщика на основании собственной системы оценки кредитоспособности Заемщика; 37) КДД - коэффициента долга к доходу заемщика; 38) ЦОИД – Центр Обмена Идентификационными Данными;

	39) Средний ежемесячный доход – рассчитывается как отношение суммы заработной платы и (или) иных видов доходов заемщика за последние шесть месяцев деленые на шесть. В отношении получателя адресной социальной помощи оценка его дохода определяется только на основании официальных доходов; 40) Самозанятый – физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя; 41) Биометрическая идентификация - комплекс мер, идентифицирующих личность на основании физиологических и биологических неизменных признаков; 42) Антифрод-система – определение системы мониторинга, интегрированной с Антифрод-центром Национального Банка РК; 43) Ключевой информационный документ (КИД) — стандартизированный документ, предоставляемый Заявителю до заключения Договора, содержащий информацию об основных условиях микрокредита, его стоимости и рисках по форме согласно Приложению 1 к Требованиям, утвержденным Постановлением № 92.
2 тарау. Микрокредиттеуге қойылатын жалпы талаптары. **§1. Қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптар** 6. МҚҰ Қарыз алушылары бола алады: Жеке тұлғалар (соның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтыған), жеке кәсіпкерлер және заңды тұлғалар - Қазақстан Республикасының резиденттері. МҚҰ-дың Қарыз алушылары, жеке тұлғаларына (соның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтыған және жеке кәсіпкерлерге) жалпы талаптар: - Өтініш-сауалнаманы рәсімдеу сәтінде 18 жастан кіші емес және 75 жастан үлкен емес; - төмендегідей өлшемшарттардың біреуі және (немесе) бірнешеуі негізінде айқындалатын тұрақты табыс көзі бар тұлғалар: 1) қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы ресми табысы; 2) қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы дебеттік карта бойынша шығыстарының орташа айлық сомасы;	**Глава 2. Общие требования к микрокредитованию** **§1. Общие требования к заемщикам** 6. Заемщиками МФО могут быть: Физические лица, (в том числе самозанятые), индивидуальные предприниматели и юридические лица – резиденты Республики Казахстан. Общие требования к заемщикам -физическим лицам (в т.ч. самозанятым и индивидуальным предпринимателям): - в возрасте не моложе 18 лет и не старше 75 лет на момент оформления Заявления- анкеты; - имеющие стабильный источник дохода, определяющийся на основании одного и (или) нескольких из следующих критериев: 1) официального дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 2) среднемесячной суммы расходов по дебетовой карте за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 3) среднемесячной суммы пополнения дебетовой карты за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

3) қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы дебеттік картаны толықтырудың орташа айлық сомасы; 4) қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы депозиттегі және (немесе) ағымдағы шоттағы қалдықтардың орташа айлық сомасының аймен көрсетілген берілетін кредит мерзіміне қатынасы; 5) қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы депозиттерді және (немесе) ағымдағы шоттарды толықтырудың орташа айлық сомасы; 6) қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы депозиттерден және (немесе) ағымдағы шоттардан алынатын орташа айлық соманы; 7) қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы қатарынан соңғы 6 (алты) күнтізбелік айдағы өтелген және (немесе) өтелмеген банктік қарыздар бойынша қарыз алушының ай сайынғы төлемдері сомасының орташа мәнінің борыштық жүктеме коэффициентінің ең жоғары рұқсат берілетін мәніне қатынасы ретінде айқындалатын қарыз алушының табысы (0,5); 8) жолаушылар мен багажды таксимен тасымалдаудан қарыз алушының өтініш берген күнінің алдындағы 6 (алты) айдағы орташа айлық табысы (мұндай кірістер делдал компания арқылы расталған кезде); 9) қарыз алушының өтініш беруі күніне лейінгі 12 (он екі) ай кезеңіндегі бірыңғай жиынтық төлемнің төленгенін растайтын құжаттың болуы. Әрбір ай үшін табыс бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген ең төменгі жалақының бір мөлшері деңгейінде қабылданады; 10) жұмыс орнынан түсетін табыстар туралы анықтаманың және (немесе) оқу орнынан алынатын стипендияның мөлшері туралы анықтаманың негізінде есептелген қарыз алушының өтініш беру күніне дейінгі 6 (алты) айдағы орташа айлық табыс. 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) және 10) тармақшаларда көрсетілген ақпаратты қарыз алушы тиісті құжаттарды ұсына отырып, растайды және (немесе) микроқаржы ұйымы қарыз алушының жазбаша нысанда берген келісімі негізінде не қарыз алушының сәйкестендіру құралы арқылы сұратады. Осы тармақтың екінші бөлігінің 1), 2), 3), 4), 5), 6) және 7) тармақшаларда көрсетілген өлшемшарттар негізінде қарыз алушының табысын айқындау кезінде көрсетілген өлшемшарттардың біреуі ғана қолданылады. Атаулы әлеуметтік көмек алушыға және (немесе) ойын бизнесіне белсенді	4) отношения среднемесячной суммы остатков на депозите и (или) текущем счете за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, на срок выдаваемого кредита, выраженный в месяцах; 5) среднемесячной суммы пополнений депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 6) среднемесячной суммы снятий с депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 7) дохода заемщика, определяемого как отношение среднего значения суммы ежемесячных платежей заемщика по погашенным и (или) непогашенным банковским займам за последние 6 (шесть) последовательных календарных месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, совершенных без просрочки, к максимально допустимому значению коэффициента долговой нагрузки (0,5); 8) среднемесячного дохода от перевозок пассажиров и багажа такси за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика (при подтверждении таких доходов через компанию посредника); 9) наличия документа, подтверждающего оплату единого совокупного платежа за период 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика. Доход за каждый месяц принимается на уровне одного минимального размера заработной платы, установленного на соответствующий финансовый год Законом о бюджете; 10) среднемесячного дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, рассчитанного на основании справки о доходах с места работы и (или) справки с учебного заведения о размере получаемой стипендии. Информация, указанная в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 10), подтверждается Заемщиком с предоставлением соответствующих документов и (или) запрашивается МФО на основании согласия Заемщика, данного в письменной форме либо посредством идентификационного средства Заемщика. При определении дохода заемщика на основании критериев, указанных в подпунктах 1),2), 3), 4), 5), 6) и 7) части второй настоящего пункта, применяется только один из указанных критериев. В отношении получателя адресной социальной помощи и (или) заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, оценка дохода определяется на основании официального дохода, указанного в подпункте 1).

тартылған тұлғаның белгілері бар қарыз алушыға қатысты табысты бағалау 1) тармақшада көрсетілген ресми табыс негізінде айқындалады.
Ойын бизнесіне белсенді тартылған тұлғаның белгілері бар қарыз алушы дегеніміз соңғы 6 (алты) айда 300 000 (үш жүз мың) теңгеден астам жалпы сомаға ойын бизнесін ұйымдастырушының пайдасына 6 (алты) және одан да көп төлем жасаған жеке тұлға. Қарыз алушының ойын бизнесін ұйымдастырушының пайдасына жүргізген төлемдерінің күндері мен сомалары туралы ақпарат қарыз алушының кредиттік бюродан алған кредиттік есебі негізінде айқындалады. Жиырма бір жасқа толмаған қарыз алушыға қатысты кірісті бағалау 1), 8) және 10) тармақшаларда көрсетілген кірістер негізінде айқындалады.
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекет ету қабілеттілігі шектелмеген;
- Ойын бизнесіне белсенді тартылған тұлғаның белгілері бар қарыз алушы үшін, оның БЖК-сы уәкілетті орган белгілеген 0,5 немесе 0,25 деген сандарға тең шекті мәннен аспайды.

§2. Микрокредит беру шарттары

7. МҚҰ микрокредиттерді мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық шарттарында ұсынады. Микрокредиттер тұтынушылық, сондай-ақ кәсіпкерлік мақсаттарға беріледі.
8. МҚҰ микрокредитті Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы - теңгемен береді.
9. МҚҰ беретін микрокредит бойынша келесі шарттар белгіленген:

Өнімнің атауы	Шекті сомалар	Шекті мерзімдер	Сыйақының ең төменгі мөлшерлемесі	Сыйақының ЖТСМ шекті мәндері
Қысқа мерзімді	5 000 теңгеден бастап 45 АЕК-ке дейін	5- күннен 45 күнге дейін	от 0,01%	ЖТСМ 179%-дан аспайды
Классикалық	5 000 теңгеден бастап 3 000 000 теңгеге дейін	5 күннен 36 айға дейін	от 0,01%	ЖТСМ 46%-дан аспайды

Под заемщиком, имеющим признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, понимается физическое лицо, совершившее за последние 6 (шесть) завершенных месяцев 6 (шесть) и более платежей в пользу организатора игорного бизнеса на общую сумму более 300 000 (триста тысяч) тенге. Информация о датах и суммах платежей, проведенных заемщиком в пользу организатора игорного бизнеса, определяется на основании кредитного отчета заемщика, полученного в кредитном бюро. В отношении заемщика, не достигшего двадцатиоднолетнего возраста, оценка дохода определяется на основании доходов, указанных в подпунктах 1), 8) и 10).
- не ограниченные в дееспособности согласно законодательству Республики Казахстан;
- КДН, которого не превышает, установленный уполномоченным органом предел, равный числу – 0,5 или 0,25 для Заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес.

§2. Условия предоставления микрокредита

7. МФО предоставляет микрокредиты на условиях срочности, возвратности, платности. Микрокредиты предоставляются бланковые (без обеспечения) на потребительские, а также на предпринимательские цели.
8. МФО предоставляет микрокредиты в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.
9. По микрокредитам, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия:

Название продукта	Предельные суммы	Предельные сроки	Минимальная ставка вознаграждения	Предельные значения вознаграждения ГЭСВ
Краткосрочный	от 5 000 тенге до 45 МРП	От 5 дней до 45 дней	от 0,01%	ГЭСВ не превышает 179% годовых
Классический	от 5 000 тенге до 3 000 000 тенге	от 5 дней до 36 месяцев	от 0,01%	ГЭСВ не превышает 46% годовых

10. Микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді бұзғаны үшін МФО тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) белгілейді, оның Шартта көрсетіледі. 11. Қарыз алушы мерзімін өткізіп алуға шыққанға дейін МҚҰ тараптардың келісімі бойынша Қарыз алушыға тараптармен келісілген мерзімге микрокредит мерзімін ұзарту қызметін қолданыстағы немесе жақсартушы жағдайларда ұсынуға құқылы. Ұзарту кезеңінде тұрақсыздық айыбы есептелмейді. 12. Микрокредитті мерзімінен бұрын толық өтеуге және ішінара өтеуге жол беріледі. "Ішінара мерзімінен бұрын өтеу "немесе" толық мерзімінен бұрын өтеу" – МҚҰ электрондық поштасына жіберілген жазбаша өтініш негізінде жүзеге асырылады: info@vivus.kz.	10. За нарушение обязательств по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по Договору о предоставлении микрокредита МФО устанавливает неустойку (штраф, пеня), размер которой указывается в Договоре. 11. До выхода Заемщика на просрочку по договоренности сторон МФО вправе предоставить Заемщику услугу продления срока микрокредита на срок, согласованный сторонами, на действующих или улучшающих условиях. В период продления неустойка не начисляется. 12. Допускается как полное досрочное, так и частичное досрочное погашение Микрокредита. «Частичное досрочное погашение» или «полное досрочное погашение» – осуществляется на основании письменного заявления, направленного на электронную почту МФО: info@vivus.kz.
3 тарау. Микрокредит ұсыну ережелері **§1. Микрокредит беру кезеңдері** 13. Микрокредитті беру МҚҰ-да келесі ретпен орындалады: 1) Өтініш берушінің осы Ережелермен танысуы; 2) Микрокредит беру үшін Өтініш берушінің Өтініш ресімдеуі; 3) Жүргізу тәртібін уәкілетті орган айқындайтын биометриялық сәйкестендіруді жүргізу; 4) Өтініш берушінің Өтініш-сауалнаманы қарастыруға қажетті құжаттар тізімін ұсынуы; 5) Өтініш берушінің төлем жасау қабілеттілігін БЖК, КҚКБК бағалау, сонымен бірге келесі тәуекелдерді бағалау: кредиттік, зандық, қауіпсіздік; 6) Өтініш берушінің кредиттік есебінде оның микрокредиттер алудан өз еркімен бас тартуын белгілеу туралы ақпараттың болуына тексеруді жүзеге асыру; 7) МҚҰ өкілетті органымен/ немесе өкілетті тұлғасымен микрокредит беру туралы ұсынысты беру/ұсыныс бермеу шешімдерін қабылдау; 8) Шарт жасасу (өтеу кестесі бар қосымшасы қоса берілген), сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамалары және МҚҰ ішкі нормативтік құжаттардың талаптарымен сәйкес қажетті құжаттар; 9) Микрокредит беру.	**Глава 3. Порядок предоставления микрокредита** **§1. Стадии предоставления микрокредита** 13. Предоставление Микрокредитов осуществляется МФО в следующей последовательности: 1) ознакомление Заявителя с настоящими Правилами; 2) оформление Заявителем Заявления-анкеты на предоставление микрокредита; 3) проведение биометрической идентификации, порядок проведения которой определяется уполномоченным органом; 4) предоставление Заявителем перечня необходимых документов для рассмотрения Заявления; 5) оценка кредитоспособности Заявителя, включая расчет КДН, КДД, а также оценка следующих рисков: кредитных, юридических и безопасности; 6) осуществление проверки на наличие в кредитном отчете Заявителя информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов; 7) принятие решения о предоставлении / отказе в предоставлении микрокредита; 8) подписание Договора (с приложенным к нему графиком погашения), а также других необходимых документов в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО;

§2. **Микрокредитті ұсыну туралы Өтінішті тапсыру тәртібі және оны қарау тәртібі.** 14. Микрокредит беру туралы шарт жасасу, микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым мен клиент арасында электрондық тәсілмен микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізу СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып немесе микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның құрылғылары және (немесе) клиентті тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін және клиенттің Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландыру орталығы берген электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалана отырып жүзеге асырылады. 15. Өтініш-сауалнаманы Қарыз алушы МҚҰ анықтаған, МҚҰ сайтында орналастырылған формада құрастырылады. 16. Шарттың сомасы және әрекет ету мерзімін Өтініш беруші өз бетінше көрсетеді. 17. Өтініш беруші Микрокредит алу мақсатында төмендегі әрекеттерді жүзеге асыруы тиіс: 1) сайтқа тіркелу; 2) сайтта орналасқан Өтініш-сауалнаманы толтыру; 3) ақпараттық хатпен - Өтініш берушінің Микрокредит беру туралы шарт жасасу шарттары, атап айтқанда сыйақы мөлшерлемесі, ЖТСМ мөлшері және микрокредит бойынша артық төлеу сомасы туралы хабарламасымен (Микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін); микрокредит алуға байланысты құқықтар мен міндеттермен танысу; 4) микрокредитті өтеу әдісі мен кестесін таңдауды жүзеге асыру (егер микрокредит біржолғы төлеммен өтелмеуге тиіс болса); 5) МҚҰ сұранысы бойынша, МҚҰ белгілеген тәсілдермен кредиттік бюроға/кредиттік бюродан Өтініш беруші бойынша ақпарат ұсынуға/алуға және оның кірістерін айқындайтын дербес деректер мен мәліметтерді алуға келісім ұсыну; 6) қажет болған уақытта МҚҰ ішкі нормативтік құжаттарының және ҚР заңнамасы талаптарына сәйкес басқа қосымша құжаттар ұсыну; 7) МҚҰ-ға төмендегі ақпаратты ұсыну: Тегін, атын, әкесінің атын (бар болса); туған күнін және жерін; жеке куәлігінің деректемелерін, нөмірін және жарамдылық мерзімін; ЖСН-ын, отбасылық жағдайын, балаларының санын, ай сайынғы табыс мөлшерін; тіркелген мекенжайын; ұялы	9) выдача Микрокредита. **§2. Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения.** 14. Заключение договора о предоставлении микрокредита, внесение изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита электронным способом МФО, и клиентом осуществляется с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность и (или) электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. 15. Заявление-анкета составляется Заявителем в установленной МФО форме, размещенной на Сайте МФО. 16. Сумма и срок действия Договора самостоятельно указываются Заявителем. 17. В целях получения Микрокредита Заявитель должен осуществить следующие действия: 1) зарегистрироваться на Сайте; 2) заполнить Заявление-анкету, размещенное на Сайте; 3) ознакомиться с Информационным письмом - Уведомлением Заявителя (до заключения Договора о предоставлении микрокредита) об условиях заключения Договора о предоставлении микрокредита, а именно ставке вознаграждения, размере ГЭСВ и сумме переплаты по микрокредиту; правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита; 4) осуществить выбор метода и графика погашения микрокредита (если микрокредит не должен погашаться единовременным платежом); 5) по запросу МФО предоставить способами, установленными МФО, Согласия на предоставление/ получение информации по Заявителю в/из кредитные бюро, Согласия на сбор и обработку персональных данных, и сведений, определяющих его доходы; 6) при необходимости предоставить иные дополнительные документы согласно требованиям внутренних нормативных документов МФО и законодательства Республики Казахстан;

байланыстың абоненттік нөмірін, үй телефоны нөмірін, оның ішінде байланысушы тұлғалардың нөмірлерін (көрсеткен жағдайда); ашық түсті фондағы, бейтарап бет әлпетімен және аузы жабық күйдегі фотосуретін. 17-1. Өтініш берушіні жеке кабинетте сәйкестендіру және аутентификациялау үшін төмендегі әдістер қолданылады: 1) СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіру; 2) төмендегі екі факторды қолдану арқылы екі факторлы аутентификация: - білу факторын растау: Өтініш берушінің тіркеу кезінде дербес берілген құпиясөзді немесе код сөзін енгізуі; - бөлінбеушілік факторын растау: Өтініш берушінің бет бейнесін нақты уақыт режимінде оның жеке басын куәландыратын құжаттағы бейнесімен салыстыру. 18. Өтініш-сауалнаманы толтырған уақытта Өтініш беруші қажетті жолдарды толтыра отырып, Микрокредит алу тәртібін өз бетімен таңдайды (банк атауы мен банктегі есеп шот номері не Карта деректемелері). 19. Өтініш беруші толтырылған байланыс деректерді растауды МҚҰ Сайтындағы Жеке кабинетінде арнайы кодты белсендіру арқылы жасау керек, ал бұл код МҚҰ Өтініш берушісіне оның Сайтта Өтініш-сауалнаманы толтыру (тіркелу) кезінде көрсеткен мобильді телефон номеріне бағытталады. 20. Клиентті жеке кабинетте тіркеу кезінде СДАО қызметтерін пайдалану арқылы немесе микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректер бойынша биометриялық сәйкестендіру немесе клиенттің Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландыру орталығы берген электрондық цифрлық қолтаңбасы қолданылады. Дара кәсіпкер ретінде тіркелген клиент - жеке тұлғаны тіркеу кезінде электрондық цифрлық қолтаңбаны қолдану талап етілмейді. Клиентті жеке кабинетке тіркегеннен кейін клиенттің жеке кабинетке кейіннен кіруі құпиясөздерді ойлап табу және (немесе) енгізу арқылы немесе бірдейлендіру белгілерінің (токендер, смарт-карталар, бір реттік құпиясөздер) кем дегенде біреуін пайдалану арқылы жүзеге асырылады. Клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі туралы деректерге немесе банк шотының деректемелеріне (микрокредиттерді терминалдар арқылы беруді қоспағанда) өзгерістер енгізу клиенттің жеке кабинетінде СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді немесе микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын	7) предоставить МФО следующую информацию: фамилию, имя, отчество (при наличии); дату и место рождения; реквизиты, номер и срок действия удостоверения личности; ИИН, семейное положение, количество детей, размер месячного дохода; адрес регистрации; абонентский номер устройства сотовой связи; номер домашнего телефона, включая контактных лиц (в случае представления); фотографию в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом. 17-1. Для идентификации и аутентификации Заявителя в личном кабинете используются следующие способы: 1) биометрическая идентификация посредством использования услуг ЦОИД; 2) двухфакторная аутентификация путем применения двух следующих факторов: - подтверждение фактора знания: ввода Заявителем самостоятельно заданного при регистрации пароля или кодового слова; - подтверждение фактора неотъемлемости: сверки изображения лица Заявителя в режиме реального времени с его изображением на документе, удостоверяющем личность. 18. При заполнении Заявления-анкеты Заявитель самостоятельно выбирает способ получения Микрокредита, заполняя необходимые поля (номер банковского счета и наименование банка либо реквизиты Карты). 19. Заявитель должен подтвердить верность заполненных контактных данных посредством активации в Личном кабинете на Сайте МФО специального кода, направленного МФО Заявителю на мобильный телефон, указанный Заявителем при заполнении Заявления- анкеты при регистрации на Сайте. 20. При регистрации клиента в личном кабинете применяется биометрическая идентификация посредством использования услуг ЦОИД или по биометрическим данным, полученным посредством устройств организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и электронная цифровая подпись клиента физического лица, представленная аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. При регистрации клиента-физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, применение электронной цифровой подписи не требуется.

ұйымның құрылғылары арқылы клиентті тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін және (немесе) клиенттің Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландыру орталығы берген электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалана отырып жүзеге асырылады. Жеке кабинетте клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірі немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірі туралы деректер өзгертілмейді. 21. Жеке кабинет қарыз алушыға мынадай, бірақ олармен шектелмей, іс-әрекеттерді жүзеге асыруға мүмкіндік береді: 1) клиенттің микрокредит алуға өтініш беруі; 2) микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым туралы мәліметтерді (заңды және (немесе) нақты мекенжайы, байланыс телефондары, факс, электрондық пошта мекенжайы және басқа мәліметтер), микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның бірінші басшысы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса)) қарау; 3) клиенттің микрокредит беру туралы шартын (шарттарын) (шарт жасалғанға дейін және жасалғаннан кейін) қарау; 4) клиенттің микрокредит алуға өтінішінің қаралу барысы және нәтижелері туралы ақпаратты қарау; 5) клиенттің микрокредит (микрокредиттер) бойынша ағымдағы берешегінің сомасы, клиенттің алдағы және нақты төлемдері туралы, оның ішінде негізгі борыш, сыйақы, айыпақы (айыппұлдар, өсімпұлдар) сомасы туралы ақпаратты қарау; 6) клиенттің микрокредитті өтеу тәсілдері туралы ақпаратты қарау; 7) клиент пен микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым арасында хаттар (хабарлар) алмасу. 22. Егер Өтініш беруші осы Ережелерде көрсетілген шарттарға сәйкес болатын Микрокредит алуға келісім жасаса, МҚҰ Сайтындағы Жеке кабинет механизімін қолданып, МҚҰ-ға Өтінішсауалнаманы жіберу арқылы өзінің Шартқа қол қою келісімін растауы тиіс. 23.Тараптар ҚР АК 152-бабының 3-тармағының ережелеріне сәйкес шартты, Шартқа қосымша келісімдерді, сондай-ақ келісімдерді қарыз алушының арнайы кодты активтендіру арқылы мәміле жасауға (Шарттарды, Шартқа қосымша келісімдерді жасауға, келісімге қол қоюға) жазбаша түрде теңестірілетіндігін және соның салдарынан ҚР АК 152-бабының 3-тармағының ережелеріне сәйкес Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтық салдарға әкеп соқтыратыны, сондай-ақ	После регистрации клиента в личном кабинете последующий допуск клиента к личному кабинету осуществляется путем генерации и (или) ввода паролей или с использованием не менее одного из аутентификационных признаков (токенов, смарт-карт, одноразовых паролей). Внесение изменений в данные об абонентском номере устройства сотовой связи клиента или реквизитов банковского счета (за исключением предоставления микрокредитов посредством терминалов), осуществляется в личном кабинете клиента с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность и электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. 21. Личный кабинет предоставляет Заемщику возможность осуществления следующих, но не ограничиваясь ими, действий: 1) подача клиентом заявления на получение микрокредита; 2) просмотр сведений об организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность (юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты и другие сведения), сведений о первом руководителе (фамилия, имя, отчество (при его наличии) организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность; 3) просмотр договора (договоров) клиента о предоставлении микрокредита (до и после заключения договора); 4) просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения заявления клиента на получение микрокредита; 5) просмотр информации о сумме текущей задолженности клиента по микрокредиту (микрокредитам), предстоящих и фактических платежах клиента, в том числе о сумме основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафов, пени); 6) просмотр информации о способах погашения микрокредита клиентом; 7) обмен письмами (сообщениями) между клиентом и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность. 22. В случае если Заявитель согласен получить Микрокредит на указанных в настоящих Правилах условиях он должен подтвердить свое согласие на подписание Договора, отправив Заявление-анкету в МФО с использованием механизма Личного Кабинета на Сайте МФО.

екі тарап үшін бірдей заңды күші бар және дауларды сот тәртібімен шешу кезінде Шарт жасасудың дәлелі болып табылатыны туралы келісті. 24. Кредиттік Скоринг көмегімен алынған деректердің негізінде Өтініш берушінің төлем жасау қабілеттілігі бағаланып, мүмкін болатын микрокредит сомасы есептеледі. Кейбір жағдайларда Кредиттік Скорингтен кейін шешім қабылдау үшін уәкілетті орган да қосылады. 25. МҚҰ алған Өтініш-сауалнаманы Қарыз алушы қайтара алмайды. Оның ішінде, егер Қарыз алушы МҚҰ Микрокредит сомасын аударғаннан кейін Микрокредиттен бас тартса, Қарыз алушы МҚҰ Микрокредитті ұсынған сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде Микрокредит сомасын МҚҰ-ның банктік шотына қайтаруды жүзеге асыруға міндетті. Өйтпеген жағдайда, Қарыз алушыға Шартпен қарастырылған барлық міндеттемелер жүктеледі. 26. МҚҰ Микрокредит сомасы Қарыз алушыға аударылған сәтке дейін осы Ережелермен қарастырылған қызметтерді ұсынуға және міндеттемелерді жүктеуге міндетті емес. 27. МҚҰ Өтініш берушіге Микрокредитті беру немесе Микрокредитті ұсынудан бас тарту туралы қабылдаған шешім туралы кез-келген қолжетімді тәсілмен, оның ішінде Өтініш беруші Өтініште көрсеткен электронды пошта және / немесе sms-хабарлама арқылы хабарлайды. 28. Микрокредит беру туралы шартқа микрокредитті өтеу кестесі қосылады, ол Шартта көрсетілген микрокредитті өтеу әдісі, негізгі борышты өтеу және сыйақыны төлеудің анықталған кезеңділігі негізінде. 29. Барлық қажетті құжаттарға микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым мен клиент арасында электрондық тәсілмен микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізу СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырыпнемесе микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның құрылғылары және (немесе) клиентті тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін және клиенттің Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландыру орталығы берген электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалана отырып жүзеге асырылады. 30. Шартқа қатысты барлық толықтырулар мен өзгерістер сәйкесінше қосымша келісімдермен жасалып, олар Шартты жасасу тәртібіне сай жасалады. Өтініш беруші Сайттағы Жеке кабинетте тіркелгеннен кейін Өтініш берушінің Жеке кабинетіне кейіннен жіберілуі, сондай-ақ Өтініш беруші	23. Стороны согласовали, что в соответствии с положениями п.3 ст.152 ГК РК согласование Договора, а также согласий, путем активации Заемщиком специального кода приравнивается к совершению сделки (заключению Договора, подписанию Согласий) в письменной форме, и, как следствие, влечет за собой правовые последствия, предусмотренные законодательством РК, а также имеет одинаковую юридическую силу для обеих Сторон и является доказательством заключения Договора при разрешении споров в судебном порядке. 24. На основе полученных данных Кредитным Скорингом определяется оценка кредитоспособности Заявителя и рассчитывается возможная сумма микрокредита. В определенных случаях после Кредитного Скоринга для принятия решения подключается уполномоченное лицо. 25. Полученное МФО Заявление-анкета не может быть отозвана Заемщиком. В том случае, если Заемщик отказывается от Микрокредита перечисления суммы Микрокредита МФО, Заемщик обязан в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предоставления МФО Микрокредита осуществить возврат суммы Микрокредита на банковский счет МФО. В противном случае на Заемщика возлагаются все обязательства, предусмотренные Договором. 26. МФО не обязано предоставлять услуги и нести обязательства, предусмотренные настоящими Правилами, до момента перечисления суммы Микрокредита Заемщику. 27. МФО уведомляет Заявителя о принятом решении о предоставлении Микрокредита или отказе от предоставления Микрокредита любым доступным способом, в том числе посредством электронной почты, указанной Заявителем в Заявлении- анкете и/или sms - уведомления. 28. К Договору о предоставлении микрокредита, прилагается график погашения микрокредита, который строится на основании указанных в Договоре методе погашения микрокредита, установленной периодичности погашения основного долга и выплаты вознаграждения. 29. Подписание всех необходимых документов осуществляется с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств организации,

бұрын берген мәліметіне өзгертулерді енгізу Электрондық тәсілмен белгіленген Микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады.
31. Берілген мирокредит бойынша ақпарат кредиттік бюроға беріледі, оның ішінде мемлекеттің де қатысуымен, Қазақстан Республикасының кредиттік бюро мен кредиттік тарихтарды құрастыру туралы Заңнамамен анықталған шарттар негізінде.

§3. Микрокредитті бермеу себептерінің негіздемелері.

32. МҚҰ Өтініш беруші Өтініште көрсеткен мөлшердегі және шарттар негізіндегі Микрокредитті беру немесе беруден бас тарту туралы шешімді МҚҰ Өтініш берушіден Өтініш- сауалнаманы алған күннен бастап 48 сағаттан кешіктірмей қабылдайды.
33. МҚҰ алдындағы Қарыз алушының міндеттемелерін орындау мүмкіндігіне ықпал ететін теріс ақпараттың болмауынан микрокредиттің қайтарылмауының (немесе) қолайлы тәуекелі бар Өтініштер мақұлданады.
34. МҚҰ Өтініш берушіге Микрокредитті келесі жағдайларда бермеуге құқылы:
1) МҚҰ-да берілген Микрокредит мерзімінде қайтарылмайды деп болжау негіздерінің болуы, себебі Өтініш беруші ұсынған ақпарат / МҚҰ-ға белгілі болған ақпарат Өтініш берушінің ықтимал төлеу қабілетсіздігін және / немесе алақолдығын куәландырады;
2) Өтініш беруші туралы деректердің осы Ережелермен анықталған Микрокредит беру шарттарына сәйкес келмеуі;
3) Өтініш беруші ұсынған ақпарат жалған немесе толық емес болып табылады;
4) Өтініш берушіде бұрын ұсынылған Микрокредит бойынша МҚҰ алдында өтелмеген берешегінің болуы (соның ішінде Өтініш беруші қайта Микрокредит алуға келген сәтте өтеу мерзімі келмеген Микрокредит бойынша берешек болса);
5) қажетті кужаттар усынылмаған:
6) Өтініш берушінің кредиттік тарихында, оның үшінші тулғалар алдында өзінің міндеттерін дұрыс орындамауы туралы ақпарат бар;
7) өтініш берушінің банктік қарыздар бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша күнтізбелік 30 (отыз) күннен астам және (немесе) микроқаржы ұйымдары және кредиттік серіктестіктер берген

осуществляющей микрофинансовую деятельность и электронной цифровой подписи Заявителя представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.
30. Все изменения или дополнения к Договору оформляются соответствующими дополнительными соглашениями к нему, заключаемыми аналогично порядку заключения Договора.
После регистрации Заявителя в Личном Кабинете на Сайте последующий допуск Заявителя к Личному Кабинету, а также внесение изменений в ранее предоставление Заявителем сведения, осуществляется в соответствии с установленным Правилами предоставления микрокредитов электронным способом.
31. Информация по выданному микрокредиту передается в кредитные бюро, в том числе и с государственным участием, на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

§3. Основания для отказа в предоставлении Микрокредита.

32. МФО принимает решение о выдаче или отказе в выдаче Микрокредита в размере и на условиях, указанных Заявителем в Заявлении, не позднее 48 часов с даты получения МФО от Заявителя Заявления-анкеты.
33. Одобрение получают Заявления с приемлемым риском невозврата Микрокредита и (или) отсутствием негативной информации, способной повлиять на возможность выполнения обязательств Заемщика перед МФО.
34. МФО вправе не предоставлять Заявителю Микрокредит в следующих случаях:
1) наличия у МФО оснований полагать, что Микрокредит не будет возвращен в срок, так как представленная Заявителем информация, ставшая известной МФО, свидетельствует о возможной неплатежеспособности и/или недобросовестности Заявителя;
2) несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления Микрокредита, установленным настоящими Правилами;
3) информация, представленная Заявителем, не является достоверной или является неполной;
4) наличие у Заявителя непогашенной задолженности перед МФО за ранее предоставленный Микрокредит (в том числе задолженности по

микрокредиттер бойынша 1 (бір) күннен астам мерзімі өткен берешегі болуы; 8) Соңғы 36 (отыз алты) ай ішінде банк заемы және (немесе) микрокредит бойынша негізгі қарыздың және (немесе) сыйақының толық кешірілген берешегінің болуы; 9) Егер Өтініш берушінің табыс мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мөлшерден аз болса, немесе Өтініш берушінің КДН мәні Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мәннен жоғары болса; 10) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және негіздер бойынша, оның ішінде Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және «Терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңымен қарастырылған негізде және/немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарымен шектелмей, Өтініш берушімен іскерлік қатынастарды біржақты тәртіппен орнатудан бас тартуға, сондай-ақ Өтініш берушімен іскерлік қатынастарды тоқтатуға және/немесе Микрокредит беруден бас тартуға, бірақ онымен шектелмей: - Өтініш берушіні (олардың өкілдерін) тиісінше тексеру бойынша МҚҰ шараларды жүзеге асыру мүмкін болмаған кезде; - Өтініш берушіні тиісінше тексеру процесінде іскерлік қатынастарды Өтініш беруші қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) және терроризмді қаржыландыру мақсатында пайдаланады деген күдік туындаған жағдайларда туындағанда; - Өтініш беруші МҚҰ-ға құжаттарды, мәліметтерді, ақпаратты ұсынудан бас тартқанда және/немесе уақыттылы ұсынбағанда және/немесе дұрыс емес, жарамсыз құжаттарды ұсынғанда және/немесе Өтініш беруші ұсынған құжатта қолдан жасау белгілері, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына немесе нысаны мен түрі бойынша МҚҰ ішкі құжаттарына сәйкес келмейтін құжаттарды тіркегенде/ұсынғанда. 11) Өтініш берушіде оның кредиттік есебінде микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуды белгілеу туралы ақпарат болған жағдайда, МҚҰ жеке тұлғаның микрокредиті бойынша берешекті өтеу мақсатында Микрокредит беруді қоспағанда, микрокредит беруден бас тартады; 12) МҚҰ Жеке тұлғаларға жұбайының (зайыбының)келісімінсіз микрокредиттер бермейді келісім қажет болатын микрокредитті алу тәртібі	Микрокредиту, срок возврата которого не наступил на момент обращения Заявителя за повторным Микрокредитом); 5) не представлены необходимые документы; 6) кредитная история Заявителя содержит сведения о ненадлежащем выполнении Заявителем своих обязательств перед третьими лицами; 7) наличие у Заявителя просроченной задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 30 (тридцати) календарных дней по банковским займам и (или) свыше 1 (одного) дня по микрокредитам, выданным микрофинансовыми организациями и кредитными товариществами; 8) наличие полностью прощенной задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев; 9) Доход Заявителя меньше размера, установленного законодательством Республики Казахстан, либо значение КДН Заявителя превышает значение, предусмотренное законодательством Республики Казахстан; 10) отказать в одностороннем порядке в установлении деловых отношений с Заявителем, а также прекратить деловые отношения с Заявителем и/или отказать в предоставлении Микрокредита в случаях и по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, в том числе по основаниям, предусмотренным Законом «О противодействии легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма» и/или внутренними документами МФО, в том числе, но не ограничиваясь: - невозможности осуществления МФО мер по надлежащей проверке Заявителя; - возникновения в процессе изучения Заявителя подозрений о том, что деловые отношения будут использоваться Заявителем в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма; - отказа Заявителя в предоставлении МФО документов, сведений, информации и/или несвоевременного предоставления и/или предоставления недостоверных, недействительных документов и/или предоставленные Заявителем документы содержат признаки подделки, а также прикрепления/предъявления документов по форме и виду, не

мен ең төменгі мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалады;
13) Өтініш берушінің кредиттік есебінде мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпараттың болуы;
14) Өтініш берушіге қатысты соттан тыс немесе сот тәртібіндегі банкроттық рәсімінің аяқталғаны туралы мәліметтердің болуы;
15) Өтініш берушінің Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің Антифрод-орталығынан алынған күмәнді операциялар жасайтын тұлғалар тізімдерінде болуы;
16) Өтініш берушінің кредиттік есебінде бұрын алынған микрокредиттер және (немесе) банктік қарыздар туралы ақпараттың болмауы.

§4. Берілетін микрокредиттер бойынша тиімді жылдық сыйақы мөлшерлемесін есептеу ережелері.

35. МҚҰ тиімді жылдық сыйақы мөлшерлемесін есептеуді жүргізеді:
1) Шартты жасасу күніне;
2) Қарыз алушының ауызша сұрауы бойынша;
3) Шартта осы Шартқа қосымша келісім жасау арқылы өзгерістер мен толықтырулар жасалған жағдайда, олар Қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруін туғызады;
36. Шарт жағдайлары өзгеріп және ол өз алдына Қарыз алушының міндеттеме сомасының және /немесе оларды төлеу мерзімінің өзгерістеріне әкелсе, МҚҰ жылдық тиімді сыйақы мөлшерлеме мәнінің дәл анықталған есептемесі берешек қалдығы бойынша, қалған мерзімнің шарт өзгеретін мерзіміне қатысымен шығарылады, сонымен бірге Шарттың бастапқы әрекет күнінен Қарыз алушының төлеген төлемдері есепке алынбайды.
37. МҚҰ берілетін микрокредит бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін келесі формуламен есептейді:

$$\sum_{j=1}^{n} \frac{S_j}{(1+APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^{m} \frac{P_i}{(1+APR)^{ti/365}}$$

мұнда:
n – қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі;
j – қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі;
Sj – қарыз алушыға j-ші төлем сомасы;

соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан или внутренним документам МФО.
11) наличие у Заявителя в его кредитном отчете информации об установлении добровольного отказа от получения микрокредитов, МФО, отказывает в предоставлении микрокредита за исключением выдачи Микрокредита в целях погашения задолженности по микрокредиту физического лица;
12) отсутствие согласия супруга (супруги) Заявителя, порядок получения которого и минимальный размер микрокредита, по которому необходимо согласие, определяется нормативно правовым актом уполномоченного органа;
13) наличие в кредитном отчете Заявителя информации о призыве на срочную воинскую службу;
14) наличие сведений о завершении в отношении Заявителя процедуры внесудебного или судебного банкротства;
15) наличие данных Заявителя в списках лиц, совершающих подозрительные операции, полученных из Антифрод-центра Национального Банка;
16) отсутствие у Заявителя в кредитном отчете информации о ранее полученных микрокредитах и (или) банковских займах.

§4. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам.

35. МФО производит расчет годовой эффективной ставки вознаграждения:
1) на дату заключения Договора, дополнительных соглашений к Договору;
2) по устному или письменному требованию Заемщика;
3) в случае внесения изменений и дополнений в Договор путем заключения дополнительного соглашения к Договору, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты.
36. При изменении условий Договора, влекущих изменение суммы обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения МФО производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора.

APR – жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;
tj – микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушыға j-ші төлем сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен);
m – қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі;
i – қарыз алушы төлемінің реттік нөмірі;
Pi – қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы;
ti – микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушының i-ші төлемі сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен).

38. Микрокредит бойынша ЖТСМ есебіне қарыз алушының негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу жөніндегі шарттың талаптарын сақтамауына байланысты туындаған төлемдерді (өсімпұлды, айыппұлды) қоспағанда, барлық төлемдері енгізіледі.

Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері «Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 62 қаулысы және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2024 жылғы 19 тамыздағы № 45 бірлескен қаулы. Берілетін микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу «Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 26 қарашадағы № 208 қаулысына сәйкес жүргізіледі.

§5. Микрокредитті беру

39. Егер МҚҰ Өтініш берушіге Микрокредитті беру туралы оң шешім шығарса, МҚҰ Өтініш берушіге оның есеп шотына/картасына, Өтініште да көрсетілген Микрокредит сомасын бір мезгілдік аудару түрінде Қарыз алушыға Микрокредит ұсынады. Банк шотының немесе төлем картасының клиентке тиесілігін сәйкестендіру мүмкін болмаған жағдайда ақша аудару жүзеге асырылмайды.

40. Ақшаны аударуды МҚҰ Микрокредитті беру туралы шешімді қабылдағаннан кейін 5 (бес) күннен кеш емес мерзімде жүзеге асыруы қажет.

41. Өтініш берушіге ақшаны ұсыну уақыты ретінде Өтініш берушінің банктік шотына (Өтініш берушінің төлем карточкасына) немесе Қарыз алушының орындаған жұмыстарына, қызметтеріне ақы төлеуді көздейтін

37. МФО рассчитывает годовую эффективную ставку вознаграждения по предоставляемым микрокредитам по следующей формуле:

$$\sum_{j=1}^{n} \frac{S_j}{(1+APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^{m} \frac{P_i}{(1+APR)^{ti/365}}$$

где:
n - порядковый номер последней выплаты заемщику;
j - порядковый номер выплаты заемщику;
Sj - сумма j-той выплаты заемщику;
APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;
tj - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);
m - порядковый номер последнего платежа заемщика;
i - порядковый номер платежа заемщика;
Pi - сумма i-того платежа заемщика;
ti - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).

38. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по Микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный Совместным постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 62 и постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 19 августа 2024 года № 45 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения». Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемому Микрокредиту, производится в соответствии с постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 ноября 2019 года № 208 «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам».

Шарт жасалған заңды тұлғаның банктік шотына Микрокредит сомасын аудару мезеті болып есептеледі. 42. Өтініш берушіге ақшаны беру сәті ретінде Микрокредит сомасының Өтініште көрсетілген Өтініш берушінің шотына/картасына аударылған уақыты немесе Қарыз алушының өтініші бойынша Микрокредиттің (немесе оның бір бөлігінің) МҚҰ-мен шарт жасалған заңды тұлғаның банктік шотына аударылған уақыты танылады, бұл шарт Қарыз алушы сатып алатын тауарға немесе орындалған жұмыстарға, көрсетілген қызметтерге ақы төлеуді көздейді. 43. Шарттың қолданылу басталу күні микрокредит сомасы аударылған күн болып табылады. 44. Шарт бойынша қатынсатр шегінде орындалатын барлық төлемдер тек қана колма-колсыз формада орындалады. Микрокредитті өтеу тәсілдері МҚҰ Сайтында және (немесе) Шартта көрсетіледі **§6. Кредиттік құжаттаманы құру** 45. МҚҰ бөлімшелерінің жұмысын оңтайландыру үшін кредиттік құжаттама қағаз және (немесе) электронды түрде құрастырыла алады. 46. Кредиттік құжаттама келесі құжаттардан тұрады: 1) микрокредитті пайдалану мақсаты туралы, оның құнын көрсете отырып, өтініш беруші микрокредитті өтеу және сыйақыны төлеу бойынша міндеттемелерді орындауын қамтамасыз ету ретінде ұсынатын мүлік туралы немесе қамтамасыз етудің жоқтығы туралы мәліметтері бар өтініш (мақсаттық микрокредит ұсынылған жағдайда); 2) кредиттік тарих субъектісінен ол туралы ақпаратты кредит бюросына ұсынуға келісімі алнғандығын растайтын ақпарат; 3) кредиттік есепті алушыға кредиттік есепті беруге кредит тарихын субъектісінің келісімі алнғандығын растайтын ақпрат; 4) Дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім; 5) өтініш берушінің тұлғасын куәландыратын құжат/жеке басын куәландыратын құжаттың деректері (бар болса); 6) өтініш беруші өкілінің Шартқа қол қоюға өкілеттіктерін растайтын құжаттар (өтініш беруші өкілі үшін); 7) қарыз алушының БЖК және КҚКБК есептеу үшін қажетті құжаттар және ақпарат;	**§5. Выдача Микрокредита** 39. В случае принятия МФО положительного решения о выдаче Заявителю Микрокредита, МФО предоставляет Микрокредит Заемщику в виде единовременного перечисления Суммы Микрокредита, указанной в Заявлении, на Счёт/Карту Заявителя. В случае невозможности идентификации принадлежности банковского счета или платежной карты клиенту перевод денег не осуществляется. 40. Перечисление денег осуществляется МФО в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия МФО положительного решения о предоставлении Микрокредита. 41. Предоставление Микрокредита электронным способом осуществляется путем перевода денег с банковского счета МФО, на Счёт/Карту Заявителя. 42. Моментом предоставления денег Заявителю признается время перечисления суммы Микрокредита на Счёт/Карту Заявителя, указанный в Заявлении или перевода Микрокредита (части Микрокредита) по заявлению Заемщика на банковский счет юридического лица, с которым у МФО, заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги Заемщиком. 43. Датой начала действия договора является дата перечисления суммы микрокредита. 44. Все платежи, производимые МФО в рамках отношений по Договору, осуществляются исключительно в безналичной форме. Способы погашения Микрокредита указываются на Сайте МФО и в Договоре. **§6. Формирование кредитного досье** 45. Кредитное досье может быть сформировано на бумажном носителе и (или) в электронном виде для оптимизации работы подразделений МФО. 46. Кредитное досье должно содержать следующие документы: 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения, с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения; 2) информацию, подтверждающую получение согласия Заемщика на предоставление информации о нем в кредитные бюро;

8) Шарт, Шартқа қосымша келісімдер (бар болса), ұзақ мерзімді микрокредит берілген болса, микрокредитті өтеу кестесі. 9) жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің нақтыланған мәнін есептеу (бар болса); 10) кепілдік немесе кепілгерлік шарты, кепілгердің атынан кепілдік шартына немесе кепілгердің атынан кепілгерлік шартына қол қоюға өкілдің өкілеттігін растайтын құжаттар (ол бойынша міндеттеменің орындалуы кепілдікпен немесе кепілгерлікпен қамтамасыз етілген микрокредит жағдайында); 11) МҚҰ мен қарыз алушы арасындағы хат алмасу; 12) шарт бойынша берешектің толық немесе ішінара өтелгенін растайтын, микрокредитті өтеу көзін көрсететін құжаттар (немесе олардың көшірмелері) (қарыз алушы аударған не кепілге салынған мүлікті сатудан түскен ақша); 13) кредиттік есепті алушыға кредиттік есепті беруге кредит тарихы субъектісінің келісімі алынғандығын растайтын ақпарат; 14) нысаналы микрокредит алынған жағдайларда микрокредиттің нысаналы мақсатын растайтын құжаттар. **4 тарау. Мониторинг. Шарт талаптарының орындалуын қадағалау** 47. Микрокредиттеу тәуекелдерін анықтап азайту мақсатында оперативті шешімдер қабылданып және қажетті шаралар ұйымдастырылу жолымен мүмкін шығындарды болдырмау әрекеттері жасалынады және микрокредитті ұсыну уақытынан бастап Қарыз алушының өзінің Шарт аясындағы міндеттерін толық орындау мезетіне дейін МҚҰ өзіне Шарт жағдайларын орындалуын бақылауды қосатын тұрақты түрде қадағалауды жүргізіп отырады. 48. Микрокредитке мониторинг жасауға МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасының төмендегі әрекеттері кіреді: 1) Қарыз алушымен байланыста болу; 2) Қарыз алушыдағы пайда болған дұрыс емес есептеулер, қателер және мәселелерді анықтау; мәселерді шешу жолдарын іздеу; 3) мақсатты микрокредит берілген жағдайларда, микрокредиттің нысаналы мақсатын растайтын құжаттарды сұрату. 49. Мерзімі өтіп кеткен берешек мониторингі өзіне мерзімі өткен берешекті қайтару үшін жасалатын шаралады қосады.	3) информацию, подтверждающую получение согласия Заемщика на выдачу кредитного отчета МФО кредитного отчета. 4) согласие на сбор и обработку персональных данных; 5) документ, удостоверяющий личность заявителя/ данные документа, удостоверяющего личность (при наличии); 6) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание Договора (для представителя заявителя); 7) документы и информация, необходимые для расчета КДН заемщика. 8) договор о предоставлении микрокредита. Дополнительные соглашения к Договору (при наличии), график погашения микрокредита; 9) расчеты уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения (при наличии); 10) договор гарантии или поручительства, документы, подтверждающие полномочия представителя на подписание гарантийного договора от имени гаранта или договора поручительства от имени поручителя (в случае микрокредита, исполнение обязательства по которому обеспечено гарантией или поручительством); 11) переписку между МФО и заемщиком; 12) документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по Договору, отражающие источник погашения микрокредита (деньги, перечисленные заемщиком либо вырученные от продажи заложенного имущества); 13) информацию, подтверждающую получение согласия субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета. 14) документы, подтверждающее целевое назначение микрокредита, в случаях получения целевого микрокредита. **Глава 4. Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора** 47. С целью выявления и минимизации рисков микрокредитования путем принятия оперативных решений и организации необходимых мероприятий по устранению возможных потерь, после предоставления микрокредита и до момента полного исполнения обязательств Заемщиком в рамках Договора, МФО на регулярной основе проводит мониторинг, включающий в себя контроль за выполнением условий Договора.

5 тарау. Шартқа өзгерістер енгізу тәртібі 50. Шартқа өзгертулер енгізу сұратылған өзгерістер мен олардың себептерін міндетті түрде көрсете отырып, Қарыз алушының info@vivus.kz электрондық поштаға еркін нысандағы жазбаша сұрау салуы негізінде Шартқа тиісті қосымша келісімдер жасасу арқылы жүргізіледі. 51. Қарыз алушы МҚҰ-ға микрокредит беру шарттарын өзгерту туралы сұраныммен жүгінген кезде осы мәселе бойынша МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы қабылданады және оның құзыреттілігіне МҚҰ ішкі құжаттарға сәйкес болатын көрсетілген сұрақты қарастыру кіреді. **6 тарау. Мерзімі өткен берешекпен жұмыс жасау.** 52. Қарыз алушы микрокредит бойынша өтеу кестесін сақтамаған жағдайда, оған микрокредитті өтеу кестесіне сәйкес өтеу күнінен кейінгі бірінші күннен бастап мерзімі өткен әрбір күн үшін Шартта белгіленген мөлшерде тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептеледі. 53. Қарыз алушыда микрокредит бойынша мерзімі өткен төлемдер болғанда МҚҰ берешекті қайтару жұмыстарын мына жолмен жасайды: 1) SMS-хабарлама; 2) электрондық поштаға жіберілетін хабарлама; 3) ақпараттық сипаттағы телефонға хабарлау; 4) Қарыз алушылармен әңгіме жүргізу; 5) микрокредит бойынше берешекті соттық түрде қайтару; 6) микрокредит бойынша үшінші тұлғаларға талап жасау құқықтарына көну; 7) микрокредит бойынша берешекті сот тәртібімен, сондай-ақ атқару жазбасын шығарғаны үшін нотариусқа жүгіну арқылы өндіріп алу; 8) Қазақстан Республикасының заңнамасымен рұқсат етілетін басқа да әдістермен. 54. Міндетті түрде МҚҰ мерзімі өткен күннен бастап он күнтізбелік күннен кешіктірмей, Қарыз алушыға Шарт бойынша міндеттемені орындау бойынша мерзімі өткен мерзімнің туындағаны және хабарламада көрсетілген күндегі мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, төлемдер енгізу қажеттілігі туралы; шарт бойынша қарыз алушы - жеке тұлғаның ұйымға жүгіну құқығы туралы; қарыз алушының Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамау салдары туралы хабарлама жібереді.	48. Мониторинг микрокредита может включать в себя следующие действия уполномоченного лица МФО: 1) поддержание связи с Заемщиком; 2) определение возникших просчетов, ошибок и проблем у Заемщика; поиск путей преодоления проблем; 3) запрос документов, подтверждающих целевое назначение микрокредита, в случаях предоставления целевого микрокредита. 49. Мониторинг просроченной задолженности заключается в выполнении мероприятий по возврату просроченной задолженности. **Глава 5. Порядок внесения изменений в Договор** 50. Внесение изменений в Договор осуществляется путем заключения дополнительного соглашения к Договору на основании письменного запроса Заемщика, составленного в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин. Направленного по адресу электронной почты МФО: info@vivus.kz. 51. При обращении Заемщика в МФО с запросом об изменении условий микрокредитования, решение по данному вопросу принимается уполномоченным лицом МФО, в полномочия которого входит рассмотрение указанного вопроса в соответствии с внутренними документами МФО. **Глава 6. Работа с просроченной задолженностью**. 52. При несоблюдении Заемщиком графика погашения по микрокредиту, ему начисляется неустойка (штраф, пеня) в размере, установленном Договором, за каждый день просрочки, начиная с первого дня, следующего за датой погашения, согласно графику погашения микрокредита. 53. При наличии у Заемщика просроченных платежей по микрокредиту, МФО осуществляет работу по возврату задолженности, путем: 1) SMS-уведомлений; 2) оповещений на электронную почту; 3) информационных телефонных звонков; 4) проведения бесед; 5) взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке; 6) уступки прав требований по микрокредиту третьим лицам; 7) передачи задолженности в работу коллекторского агентства;

Хабарлама борышкерге Шартта көзделген мынадай тәсілдердің бірімен жіберілсе, онда ол жеткізілді деп есептеледі: 1) Шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына; 2) Шартта көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын отбасының кәмелетке толған мүшелерінің бірімен алынса; 3) жеткізудің тіркелгендігін қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып, жүзеге асырылады. 55. Қарыз алушы Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде МҚҰ-ның электрондық және (немесе) пошталық мекенжайына жазбаша нысанда Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алудың туындау себептері, кірістері және оның өтінішіне себепші болатын басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы, оның ішінде төмендегілермен байланысты мәліметтер қамтылған шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті ұсыну қажет: 1) сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай не шарт бойынша сыйақы мәнінің өзгеруі; 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша ай сайынғы төлемді кемінде үш ай мерзімге микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға азайту; 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру; 4) берешекті өтеу әдісін немесе берешекті өтеу кезектілігі, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгерту; 5) микрокредит мерзімін өзгерту; 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою; 7) кепіл берушінің ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті тараптардың келісімінде белгіленген мерзімдерде дербес өткізуі; 8) ұйымға кепілге салынған мүлікті беру жолымен шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына бас тарту туралы ұсыныс жасау; 9) шарт бойынша міндеттемені сатып алушыға бере отырып, ипотеканың мәні болып табылатын жылжымайтын мүлікті өткізуді жүзеге асыру құқылы.	8) иных методов, не запрещенных законодательством Республики Казахстан. 54. В обязательном порядке МФО не позднее десяти календарных дней с даты наступления просрочки направляет Заемщику уведомление о возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении; праве заемщика - физического лица по договору обратиться в МФО; последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору. МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика. Уведомление считается доставленным если оно направлено должнику одним из следующих способов, предусмотренных договором: 1) на адрес электронной почты, указанный в договоре; 2) по месту жительства, указанному в договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу; 3) с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки. 55. Заемщик в течении тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору вправе предоставить в письменной форме, на электронный и (или) почтовый адрес МФО заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора в том числе связанных с: 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита; 2) уменьшения на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита; 3) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению; 4) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке; 5) изменения срока микрокредита;

Өтінішке қоса, қарыз алушы – жеке тұлғаның микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін қарау қағидаларына, оған қоса берілетін құжаттар тізбесіне, сондай-ақ микрокаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымның өтінішті қарау нәтижелері туралы уәкілетті органды хабардар ету тәртібіне сәйкес құжаттар тізбесі қоса беріледі (Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 16 шілдедегі № 82 қаулысы). Осы тармақта көрсетілген өтінішті МҚҰ қарыз алушыдан алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде қарайды, МҚҰ қарау нәтижелері бойынша Қарыз алушыға МҚҰ-ның сайтында тіркелу кезінде қарыз алушы көрсеткен және осы Шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайы бойынша хабарлайды: 1) шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы; 2) берешекті реттеу жөніндегі өз ұсыныстары туралы; 3) бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы хабарлау. Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу Қарыз алушының әлеуметтік және қаржылық жағдайын ескере отырып, оның борыштық жүктемесін төмендетуді қамтамасыз ететін шарттарда жүзеге асырылады, бұл ретте Қарыз алушы Шарттың қолданыстағы талаптары бойынша міндеттемелерді орындамауға әкеп соққан мән-жайларды құжатпен растауы тиіс. МҚҰ өтінішті қарау Қарыз алушыға Микрокредит бойынша мерзімі өткен берешекті немесе оның бір бөлігін біржолғы өтеу талабын қоймай жүзеге асырылады. Қарыз алушы МҚҰ-мен келісу бойынша МҚҰ өтінішті қарағанға дейін Микрокредит бойынша мерзімі өткен берешекті немесе оның бір бөлігін өз бетінше өтеуге құқылы. МҚҰ Қарыз алушы – жеке тұлға Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде, кемінде үш ай мерзімге Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды, егер Қарыз алушы: 1) Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын болса, Қарыз алушының өтініш берген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген орташа айлық табысы, өтініш берген айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген	6) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита; 7) самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон; 8) представления отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации залогового и (или) иного имущества; 9) реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю. К заявлению прилагается перечень документов, согласно Правил рассмотрения заявления заемщика – физического лица внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность (постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82). Указанное в настоящем пункте заявление рассматривается МФО в течении пятнадцати календарных дней после дня получения от Заемщика по результатам рассмотрения МФО сообщает Заемщику по адресу электронной почты, указанному заемщиком при регистрации на сайте МФО и отраженному в настоящем Договоре о (об): 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора; 2) встречном предложении по изменению условий Договора; 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа. Внесение изменений в условия Договора осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки Заемщика с учетом его социального и финансового положения при документальном подтверждении Заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям Договора.

орташа айлық табыспен салыстырғанда отыз пайыздан астам төмендеген жағдайда не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған болса; 2) төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккен болса. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес Шарт бойынша мерзімі өткен берешек туындаған күннен бастап жиырма төрт ай ішінде Қарыз алушының міндеттемесін төмендетуді қамтамасыз ететін шарттарда, оның ішінде тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) толық алып тастауды қоса алғанда, берешекті реттеу рәсімі жүзеге асырылмаған жағдайда, коллекторлық агенттікке талап ету құқығын (талапты) беруге жол берілмейді. 55-1. Қарыз алушы толық емес құжаттар мен мәліметтер ұсынған жағдайда, МҚҰ өтінішті қарау үшін қажетті жетіспейтін құжаттарды, міндеттемелерді орындаудың мерзімін өткізіп алу себептерін растайтын құжаттарды, табыстар туралы мәліметтерді және өтініш беруге негіз болған өзге де мән-жайларды (фактілерді) Құжаттар тізбесіне сәйкес сұратады. Қарыз алушы сұратылған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады. Көрсетілген мерзімде сұратылған құжаттардың ұсынылмауы Қарыз алушының өтінішін қараусыз қалдыруға негіз болып табылады, бұл туралы тиісті хабарлама жіберіледі. 55-2. Қарыз алушы МҚҰ-ның осы Ережелердің 55-тармақтың 2-бөлігінде көзделген шешімін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде немесе Шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде ұйымды бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы. 56. Егер Қазақстан Республикасының заңдарында немесе микрокредит беру туралы шартта өзгеше көзделмесе, МҚҰ микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықты (талап етуді) қарыз алушының келісімінсіз басқаға беруге құқылы емес. 56-1. Берешекті нотариустың атқарушылық жазбалары негізінде өндіріп алу жағдайларында: - Қарыз алушы міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алу басталған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде берешек бойынша өтініщін ұсынбауы; - Қарыз алушы өтінішін қарау нәтижелері бойынша берешекті реттеу жөніндегі келісімге қол жеткізбеу және Қарзы алушы берешек	Рассмотрение МФО заявления осуществляется без установления к Заемщику требования единовременного погашения просроченной задолженности по Микрокредиту, либо ее части. Заемщик вправе по согласованию с МФО самостоятельно погасить просроченную задолженность по Микрокредиту, либо ее часть до рассмотрения МФО заявления. МФО принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора, Заемщиком – физическим лицом: 1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях", при условии снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения Заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом Заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения Заемщика с заявлением, либо назначении адресной социальной помощи; 2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения. При неосуществлении в течение двадцати четырех месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по Договору, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, процедуры по урегулированию задолженности на условиях, обеспечивающих снижение обязательства заемщика, в том числе полную отмену неустойки (штрафа, пени), уступка права (требования) коллекторскому агентству не допускается. 55-1. При представлении Заемщиком неполных документов и сведений МФО запрашивает недостающие документы, необходимые для рассмотрения заявления, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обуславливающие подачу заявления, в соответствии с Перечнем документов. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления Заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

бойынша қарсылықтарын ұсынбауы оның міндеттемені орындамауында кінәсін мойындамау болып табылады.

Микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен берешек атқарушылық жазба арқылы өндіріп алынған жағдайда, ол өндіріп алушының өтініші негізінде өндіріп алушының таңдауы бойынша жасалуы мүмкін:

- тіркелген жері бойынша (борышкер-жеке тұлғаның заңды мекенжайы);
- борышкердің тұрғылықты жері бойынша (Шартты жасасу кезінде борышкер көрсеткен жеке тұлғаның нақты мекенжайы);

56-2. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған не тиісінше орындамаған жағдайда ұйым қабылдайтын шаралар, сондай-ақ төлем мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберінде ұйыммен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасаудың мыналарды көздейтін талаптары:

- МҚҰ бастамасы бойынша телефон арқылы келіссөздер жүргізу арқылы жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейінгі кезеңде үш реттен артық емес және демалыс және мереке күндері сағат 9:00-ден 19:00-ге дейінгі кезеңде екі реттен артық емес, оның ішінде интернет желісінде қоңырау шалуға арналған қосымшалардың немесе автоматты дыбыстық хабарландыруды орындау үшін бағдарламалық қамтылымды пайдалана отырып, әрбір өзара іс-қимыл жасау кезінде ұйымның атауын, оның орналасқан орнын, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), лауазымын хабарлай отырып, жүзеге асырылады.

МҚҰ осы тармақтың бірінші абзацында көрсетілген тұлға болып табылмайтын үшінші тұлғамен өзара іс-қимылына мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін белгілеу мақсатында осы тармақтың көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), лауазымын хабарлаған жағдайда жол беріледі.

7 тарау. Микрокредитті өтеу, Шарттарды мерзімінен бұрын бұзу тәртібі.

§1. Микрокредиттерді өтеу әдістері

55-2. В течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного частью 2 пункта 55 настоящих Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Заемщик вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

56. МФО не вправе уступать право (требование) по договору о предоставлении микрокредита без согласия заемщика, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан или договором о предоставлении микрокредита.

56-1. МФО вправе взыскать задолженность, на основании исполнительной надписи нотариуса в случаях:

- не обращения Заемщика в МФО для урегулирования задолженности в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки обязательства;
- недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления Заемщика и непредоставления им возражений по задолженности. Непредоставление Заемщиком заявления по ургеулированию задолженности является признанием его вины в неисполнении обязательства.

В случае взыскания просроченной задолженности по Договору посредством исполнительной надписи она может быть совершена по выбору взыскателя, на основании заявления взыскателя:

- по месту регистрации (юридический адрес должника – физического лица);
- по месту жительства должника (фактический адрес физического лица, указанный в договоре должником на момент его заключения).

56-2. Меры, принимаемые организацией при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по договору, а также условия взаимодействия с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, предусматривающие:

- взаимодействие не более трех раз в период с 8:00 до 21:00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе МФО, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического

57. МҚҰ өтеу кестелерін есептегенде аннуитетті төлеу әдістері, сараланған төлеу әдістерін, басқа төлеу әдістерін қолданады.
Шарт бойынша бірінші және екінші төлемдерінде айырмашылықтар болуы мүмкін. Соңғы төлем жасау мерзімі Шартта қарастырылған микрокредитті толық өтеу мерзімінен кейін болмауы қажет.

§2. Микрокредиттер бойынша төлемдерді енгізу тәртібі

58. Қарыз алушының микрокредитті өтеуі Шартта көзделген тәртіппен және мерзімде жүзеге асырылады.
59. Негізгі борыш, есептелген сыйақы бойынша төлемдерді қарыз алушы толық көлемде анықталған мерзімдерде жүзеге асырған болуы тиіс.
60. Қарыз алушы микрокредитті өтеу бойынша төлемдерді (оның ішінде ол бойынша сыйақылар, айыппұлдар, өсімпұлдар) қолма-қол ақшасыз жолмен, ақшаны МҚҰ-ның банктік шотына салу жолымен жүзеге асырады, оның ішінде Қарыз алушы шотынан МҚҰ шотына аудару, сонымен қатар, ақшаны олармен МҚҰ сәйкес шарттар жасасқан Төлем Жүйелерінің терминалдары арқылы енгізу немесе Карта арқылы төлеу жолымен.
61. Қарыз алушының ұзақ мерзімді микрокредит ұсыну туралы Шарт бойынша орындаған төлемінің сомасы, егер ол Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерін орындау үшін жеткіліксіз болса, Қарыз алушы берешегін келесі кезектілікпен өтеледі:
1) негізгі борыш бойынша берешек;
2) сыйақы бойынша берешек;
3)Шартпен анықталған мөлшердегі тұрақсыздық айып (айыппұл, өсімпұл);
4) төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін негізгі сомасы;
5)төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін есептелген сыйақы;
6)орындауды алу бойынша МҚҰ шығындары.
62. Қарыз алушы Шарт бойынша кез-келген соманы төлеуді (толық немесе ішінара) кешіктірген жағдайда, МҚҰ МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес сыйақы мен тұрақсыздық айыбын есептеуді тоқтатуға құқылы. Бұл ретте Қарыз алушы белгілі бір соманы төлеу бойынша міндеттемелерді (ішінара орындаған) орындаған уақытта, Қарыз алушы міндеттемелерін анықтау егер МҚҰ басқасын анықтамаса. Тоқтатуды ескерусіз, Шарт талаптарымен сәйкес орындалатын болады.
63. Төлем МҚҰ-ның банктік шотына есепке жатқызылған/ аударлыған күні МҚҰ ай сайынғы төлемді алған, ал Қарыз алушының микрокредитті өтеу

голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования МФО, места нахождения МФО, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

Взаимодействие МФО с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в настоящеем пункте, в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными настоящего пункта, а также при сообщении наименования МФО, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

Взаимодействие по вопросам внесения просроченных платежей подлежит обязательной фиксации средствами аудио- и (или) видеотехники, записи хранятся не менее 3 месяцев.

Глава 7. Порядок погашения микрокредитов, досрочного расторжения Договоров.

§1. Методы погашения микрокредитов

57. МФО использует при расчетах графиков погашений метод аннуитетных платежей, метод дифференцированных платежей, иные методы.
Размеры первого и последнего платежей по Договору могут отличаться от других. Дата последнего планового платежа должна быть установлена не позднее даты полного погашения микрокредита, обусловленной Договором

§2. Порядок внесения платежей по микрокредитам

58. Погашение Заемщиком микрокредита осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Договором.
59. Платежи по основному долгу, начисленному вознаграждению, должны быть осуществлены Заемщиком в полном объеме в установленные сроки.
60. Заемщик осуществляет платежи по погашению микрокредита (включая вознаграждения по нему, штрафов, пени) безналичным путем посредством внесения денег на банковский счет МФО, включая перевод со счета Заемщика на счет МФО, а также путем внесения денег через терминалы Платежных Систем, с которыми у МФО заключены соответствующие договоры, либо оплата через Карту.
61. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору о предоставлении микрокредита, если она недостаточна для исполнения

жөніндегі міндеттемелері - Қарыз алушы төлемді МҚҰ-ның банк шотына есептеген күні орындалды деп есептеледі. **§3. Ұсынылған микрокредиттер бойынша сыйақыны төлеу тәртібі** 64. Сыйақыны Қарыз алушы өтеу кестесіне сәйкес төлейді. **§4. Микрокредиттер бойынша жоспарлы емес төлемдерді енгізу тәртібі** 65. Кредиттік процесс аясында мыналар рұқсат етіледі: 1) мерзімінен бұрын толық өтеу; 2)мерзімінен бұрын ішінара өтеу. 66. Егер Қарыз алушы несилік берешекті мерзімінен бұрын толық өтеу үшін жеткілікті ақша аударса, сондай-ақ Қарыз алушыдан өтініш түскен болса, МҚҰ Шартты жабады. 67. Мерзімінен бұрын толық/ ішінара өтеуді жасау үшін жоспарлы емес төлемдер жасау мақсатында Қарыз алушы кредиттік берешек қалдығын жабу үшін мерзімінен бұрын толық/ ішінара өтеуді жасауға белгілі мерзімде және белгілі соманы аудару жайында info@vivus.kz электрондық поштаға жазбаша Өтініш ұсыну қажет. Мерзімінен бұрын ішінара берешекті өтеу жағдайында келесі шаралар жасалады: 1) негізгі қарыздың сомасы азаяды және өтеу кестесіне қайта есептеу жүзеге асырылады (өтеу мерзімі қысқартылады); 2) егер шартта өзгеше көзделмесе, осы Ережелерге сәйкес, МҚҰ Қарыз алушымен жаңа өтеу кестесі бар Шарттың қосымша келісіміне қол қояды. 68. Егер аударылатын төлем, өтеу кестесінде көрсетілген жоспарлы төлемге қарағанда көп болса, онда жоспарлы төлемнен көп болатын төлем сомасы, келесі төлем кезеңіндегі микркредитті жабуға есептеледі (бұл кезде негізгі қарыз және сыйақы сомалары қайта есептелмейді). 69. Мерзімінен бұрын толық өтеу жасалғаннан кейін Шарттың әрекеті аяқталып, МҚҰ оның жабылуын жүзеге асырады. **§5. Шартты мерзімінен бұрын бұзу тәртібі** 70. Егер қарыз алушы микрокредитті пайдалану кезеңінде есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбы бойынша, негізгі борыш бойынша берешекті толық көлемде өтесе, шарт мерзімінен бұрын бұзылады;	обязательства Заемщика по Договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности: 1) задолженность по основному долгу; 2) задолженность по вознаграждению; 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором; 4) сумма основного долга за текущий период платежей; 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей; 6) издержки МФО по получению исполнения. 62. В случае задержки Заемщиком оплаты (полностью или частично) любой суммы по Договору, МФО вправе приостановить начисление вознаграждения и неустойки согласно внутренним нормативным документам МФО. При этом при исполнении (частичном исполнении) обязательств Заемщиком по выплате какой-либо суммы, определение обязательств Заемщика будет производиться в соответствии с условиями Договора без учета приостановления если иное не будет определено МФО. 63. Ежемесячный платеж считается полученным МФО, а обязательство Заемщика исполненным в день зачисления/перечисления платежа на банковский счет МФО. **§3. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам** 64. Вознаграждение уплачивается Заемщиком согласно графику погашения. **§4. Порядок внесения внеплановых платежей по микрокредитам.** 65. В рамках кредитного процесса допускается: 1) полное досрочное погашение; 2) частичное досрочное погашение. 66. При условии достаточности денег, внесенных Заемщиком в счет полного досрочного погашения ссудной задолженности, а также при наличии заявления от Заемщика МФО осуществляет закрытие Договора. 67. Для внесения внеплановых платежей в счет полного досрочного/ частичного досрочного погашения Заемщик представляет в МФО письменное Заявление на электронный адрес info@vivus.kz о своем намерении в определенный срок внести определенную сумму в счет

71. Егер Шарт бойынша Қарыз алушыда артық төлеулер болса, онда МҚҰ Қарыз алушыға артық төлем сомасын Қарыз алушының жазбаша өтініші МҚҰ техникалық қызметіне мына адрес бойынша жолданғанда қайтарылу міндетті info@vivus.kz. 72. Артық төленген ақшаны қайтару қызмет көрсетуші банкті аударғаны үшін комиссия мөлшерін ұстап қалумен Қарыз алушының тиісті өтінішінде көрсетілген Қарыз алушының банктік шотына ақша аудару жолымен жүргізіледі **8 тарау. Микрокредиттеуге қатысушылардың құқықтары мен міндеттері** **§1. МҚҰ құқықтары мен міндеттері** 73. МҚҰ міндеттенеді: 1)Өтініш берушіге / Қарыз алушыға микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат беру; 2) Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) микрокредит алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда болуы мүмкін салдар туралы хабардар етуге; 3) орналасқан жері өзгерген немесе атауы өзгерген жағдайда бұл туралы өкілетті органға, сонымен қатар, Мәлімдеушілерге / Қарыз алушыларға сәйкес ақпаратты екі баспасөз басылымдарында МҚҰ орналасқан жері бойынша, сонымен қатар, Өтініш берушінің / Қарыз алушының – жеке тұлғаның заңды мекенжайы бойынша қазақ және орыс тілінде жариялау жолымен немесе әрбір Өтініш берушіге / Қарыз алушыға осындай өзгертулер күнінен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде жазбаша хабарлау жолымен жазбаша түрде хабарлау; 4) МҚҰ Сайтында Микрокредитті беру туралы ережелер көшірмесін орналастыру; 5) микрокредит беру құпиясын сақтауға; микрокредит беру құпиясын құрайтын ақпаратқа санкцияланбаған қол жетімділіктен және осы ақпараттың тұтастығынан, оның ішінде Қарыз алушы ұсынған сәйкестендіру және түпнұсқалық растама деректерін микрокредит алу кезінде бірнеше рет рұқсатсыз пайдаланудан қорғауды қамтамасыз етуге; 6) жақсартушы шарттар қолданылған жағдайда-мұндай шарттар қолданылған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Қарыз алушыны бұл	полного досрочного/ частичного досрочного погашения остатка ссудной задолженности. В случае частичного досрочного погашения задолженности осуществляются следующие мероприятия: 1) снижается сумма основного долга и осуществляется перерасчет графика погашения (сокращение срока погашения); 2) МФО, в соответствии настоящими Правилами, подписывает с Заемщиком дополнительное соглашение к Договору с новым графиком, если Договором не предусмотрено иное. 68. При перечислении платежа в большем размере, чем сумма планового платежа по графику погашения, сумма, превышающая плановый платеж, засчитывается в погашение микрокредита в следующем платежном периоде (при этом суммы основного долга и вознаграждения не пересчитываются). 69. После полного досрочного погашения действие Договора прекращается и МФО осуществляет его закрытие. **§5. Порядок досрочного расторжения Договора** 70. Договор расторгается досрочно, если Заемщик в полном объеме погашает задолженность по основному долгу, начисленному вознаграждению и неустойке за период пользования микрокредитом; 71. В случае имеющейся у Заемщика переплаты по Договору МФО обязана возвратить Заемщику сумму переплаты на основании письменного обращения Заемщика в техническую службу МФО заявления Заемщика по адресу: info@vivus.kz. 72. Возврат излишне уплаченных денег производится путем перевода денег на банковский счет Заемщика, указанный в соответствующем заявлении Заемщика, с удержанием размера комиссии за перевод обслуживающего банка. **Глава 8. Права и обязанности участников процесса микрокредитования** **§1. Права и обязанности МФО** 73. МФО обязуется: 1) предоставлять Заявителю / Заемщику полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

туралы электрондық пошта (болған жағдайда) не телефон арқылы хабардар етуге; 7) Шартты жасасудан бұрын Өтініш берушіге микрокредитті өтеу әдістерімен танысу және тандау үшін түрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсыну. МҚҰ Өтініш берушіге міндетті түрде төмендегі өтеу әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсыну міндетті. 8) Шарт бойынша құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға өтуі бойынша Шарт жасаған кезде Қарыз алушыны хабардар етуге; 9) «Қылмыстық жолмен алған кірістерді заңдастыруға (жылыстыруға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының заңына сәйкес қаржы мониторингі жөніндегі уәкілетті органға мәліметтерді хабарлауға; 10) Қарыз алушыны Шарт жағдайларында және соманың белгілі шегінде микрокредитті беру жолымен қаржыландыру; 11) Қазақстан Республикасының Заңымен, құрылтайлық құжаттармен және жасасқан Шарт талаптарында қарастырылатын басқа да талаптарды орындау; 12) «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға құқылы. 13) Шарт бойынша Қарыз алушы - мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшісіне уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша Сыйақы есептелмей, мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнді қамтитын кезеңге негізгі борыш пен Сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруға; **74. МҚҰ құқылы:** 1) Қарыз алушыны кредиттік берешекті келе жатқан қажетті өтеуі туралы SMS – хабарламасымен, электронды поштаға хат жіберу, (WhatsApp, Telegram) мессенджері арқылы хабарлама жіберу арқылы, телефонға хабарлау көмегімен хабардар ету жатады және ол Қарыз алушыға берілген микрокредитке байланысты болатын шараларды орындауға да қатысты болады;	2) проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по Договору; 3) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также Заявителей / Заемщиков путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО, а также по юридическому адресу Заявителя /Заемщика - физического лица либо путем письменного уведомления каждого Заявителя/Заемщика в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты таких изменений; 4) разместить копию Правил предоставления в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) микрофинансовой организации, в том числе на интернет-ресурсе микрофинансовой организации при его наличии; 5) обеспечивать тайну предоставления микрокредита; обеспечивать защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, и целостность данной информации, включая защиту предоставляемых Заемщиком идентификационных и аутентификационных данных от повторного несанкционированного использования при получении микрокредита; 6) в случае применения улучшающих условий – уведомить Заемщика об этом по электронной почте (в случае наличия) либо по номеру телефона Заемщика, указанному в Заявлении - Анкете/Оферте на предоставление микрокредита в течение 3 (трех) рабочих дней с момента применения таких условий; 7) предоставить Заявителю до заключения Договора для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. 8) уведомить Заемщика при заключении договора по переходу прав (требований) по Договору третьему лицу; 9) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»; 10) финансировать Заемщика путем предоставления ему микрокредита в пределах суммы и на условиях Договора;

2) Қазақстан Республикасының кредиттік бюро және кредиттік тарихтарды дайындау Заңымен белгіленген тәртіп пен шарт бойынша, Қарыз алушының келісімімен, кредиттік бюро әрекетін жасауына құқық беретін лицензиясы бар кредиттік бюроға кредиттік тарихын дайындауға қажетті Қарыз алушы туралы ақпаратты ұсыну; 3) Қарыз алушы келісімі болғанда кредиттік бюролардан және басқа да мекемелерден ақпараттқа сұрау жасау/ақпаратты алу; 4) Қазақстан Республикасының Заңымен белгіленген тәртіп пен шарттарға сәйкес Қарыз алушы туралы, микрокредит мөлшерлері жайында, Қарыз алушыға қатысты Шарттың өзге талаптары, МҚҰ жүргізетін опрациялар жайлы ақпаратты, мемлекеттік органдар және ақпаратты алуға нотариалды куәландырылған сенімхаты бар Қарыз алушының өкілдеріне сұраным бойынша ұсыну. Қарыз алушының жазбаша келісімі болған уақытта микрокредитті ұсыну құпиясын үшінші тұлғаға ашу; 5) Қарыз алушының келісімімен дербес ақпараттарды тексеру және өндеу; 6) Қарыз алушының дербес ақпараттарын өз еркімен шешкен кезде өңдеуді тоқтатып, оларды жою; 7) Кредиттік бюросына жағымсыз ақпаратты беру және 180 (жүз сексен) аса күнтізбелік берешек бойынша мерзімі өткен күндер кредиттік тарих бөлігіндегі субъекті туралы жағымсыз ақпаратты кредиттік бюродан алу; 8) Қарыз алушыдан Шарт жасасумен байланысты қабылданған барлық міндеттерді орындауды талап ету; 9) Микрокредит бойынша мерзімі өткен өтеулер бар кезде осы Ережелердің 6-шы тарауына сәйкес жұмыстарын атқару; 10) Төмендегі жағдайда микрокредит бойынша берешекті (негізгі берешек сомасын, сыйақы сомасын, Шарт бойынша есептелінген тұрақсыздық айыбы) толық өтеуді талап ету: - Қарыз алушының Шарт талаптарын бұзуы. - Шартпен ұсынылган микрокредит бойынша мерзімі өткен берешектің пайда болуы, микрокредитті қолдану барысындағы сыйақы, Шарт бойынша есептелінген тұрақсыздық айыбы, және ол мерзімі 10 (он) күнтізбелік күннен аса болған жағдайда; 11) МҚҰ-ның маркетингтік әрекеттерінің аясында Қарыз алушыны акциялар, жаңа ұсыныстар мен басқа да ақпараттармен хабардар етуді SMS-хабарламамен, электронды поштаға жіберілетін хаттар WhatsApp	11) соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан, учредительными документами и условиями заключенного Договора; 12) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». 13) предоставить по Договору Заемщику - военнослужащему срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и Вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестидесяти) дней после его окончания, без начисления Вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом; **74. МФО имеет право:** 1) напоминать Заемщику с помощью SMS-уведомлений, писем на электронную почту, направления сообщении посредством мессенджера (WhatsApp, Telegram), телефонных звонков о предстоящем погашении ссудной задолженности, а также о необходимости осуществления других мероприятий, связанных с микрокредитом, выданным Заемщику; 2) при наличии согласия Заемщика, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй, предоставлять информацию о Заемщике, необходимую для формирования кредитных историй, в кредитные бюро, которые имеют лицензию на право осуществления деятельности кредитного бюро; 3) при наличии согласия Заемщика запрашивать / получать информацию от кредитных бюро, НАО «ЕК «Правительство для граждан» и других организаций; 4) в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан, информацию о Заемщике, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, об операциях, проводимых МФО предоставлять по запросам государственных органов и представителей Заемщика, имеющих нотариально удостоверенную доверенность на получение данной информации. При наличии письменного согласия Заемщика раскрыть тайну предоставления микрокредита третьему лицу;

мессенджері арқылы хабарлама жіберу, телефонға хабарлау арқылы жеткізу;
12) Өтініш берушіден / Қарыз алушыдан / Кепіл берушіден (ол болған уақытта) Шартты жасасу және МҚҰ-ның ішкі нормативтік актілерімен анықталған, ол бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттарды және мәліметтерді сұрау;
13) Микрокредитті беру бойынша Өтінішті қарастыру кезеңінде микрокредитті беруден/Шарт жасасудан бас тарту;
14) Осы Ережелердің 4-бөліміне сәйкес Қарыз алушының мониторингін жүргізу;
15) Микрокредит бойынша мерзімі өтіп кеткен төлемдер бар болғанда, берешекті қайтару жұмыстарын жасау;
16) Өтініш беруші/Қарыз алушы келісімін бергенде фототүсіруді, сонымен бірге кредит беру, верификациялау және мерзімі өткен берешекті қайтару жұмыстары кезінде үдерісті қадағалау мақсатында әңгіменің аудио және видео жазбаларын жүргізу, сондай-ақ Өтініш берушіге/Қарыз алушыға көрсетілген әрекеттер туралы ескертілуі қажет;
17) Микроқаржылық әрекеттерден басқа Қазақстан Республикасының әрекет ететін заңында белгіленген шектеулерді ескергенде өзге әрекеттермен айналысуға;
18) Қазақстан Республикасының заңына және жасасқан Шарт талаптарына сәйкес басқа да құқықтар.

75. МҚҰ құқылы емес:
1) МҚҰ микрокредиттің сомаларын мерзімінен бұрын толықтай немесе ішінара қайтарған Қарыз алушыға микрокредитті мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін салынған айыппұлдық санкцияларды қолдануға;
2) біржақты тәртіппен сыйақы мөлшерлемелерін (оларды төмендету жағдайларын қоспаганда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін өзгерту;
3) Қарыз алушыдан кез-келген төлемдерді анықтау және өндіру, Микрокредит бойынша сыйақы мен тұрақсыздық айыбын қоспағанда (айыппұл, өсімпұл);
4) негізгі борыштың және (немесе) микрокредит бойынша сыйақының сомасы бойынша төлемдерді өтеу жөніндегі міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алған күнтізбелік 90 (тоқсан) күн өткеннен кейін

5) при наличии согласия Заемщика проверять и обрабатывать его персональные данные;
6) по своему усмотрению прекратить обработку персональных данных Заемщика, уничтожив их;
7) предоставлять негативную информацию в кредитные бюро и получать предоставленную кредитными бюро негативную информацию о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;
8) требовать от Заемщика надлежащего исполнения всех обязанностей, принятых в соответствии с заключенным Договором;
9) при наличии просроченных платежей по микрокредиту, осуществлять работу согласно главе 6 настоящих Правил;
10) требовать полного погашения задолженности по микрокредиту (суммы основного долга, вознаграждения, начисленной по Договору неустойки) в случае:
- нарушения Заемщиком условий Договора.
- образования просроченной задолженности по микрокредиту, предоставленному в соответствии с Договором, вознаграждению за пользование микрокредитом, начисленной по Договору неустойки, сроком более 10 (десяти) календарных дней;
11) сообщать Заемщику с помощью SMS-уведомлений, писем на электронную почту, направления сообщении посредством мессенджера WhatsApp, телефонных звонков об акциях, новых предложениях и другой информации в рамках маркетинговой деятельности МФО;
12) запрашивать у Заявителя / Заемщика / Залогодателя (при его наличии) документы и сведения, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по нему, определенных внутренними нормативными документами МФО;
13) отказать в выдаче микрокредита/от заключения Договора на стадии рассмотрения Заявления на предоставление микрокредита;
14) осуществлять мониторинг Заемщика в соответствии с Главой 4 настоящих Правил;
15) при наличии просроченных платежей по микрокредиту, осуществлять работу по возврату задолженности;
16) при наличии согласия осуществлять фотосъемку Заявителя / Заемщика, а также вести аудио и видео запись разговора с ним в целях контроля за

тұрақсыздық айыбын (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) есептеуге және талап етуге; 5) егер негізгі борышты немесе сыйақыны өтеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келсе, және сыйақыны немесе негізгі борышты төлеу одан кейінгі жұмыс күні орындалса, тұрақсыздық айыбын немесе айыппұлдық санкциялардың басқа түрлерін төлету; 6) кез-келген валюталық эквивалентке байлай отырып, теңгемен берілген Микрокредит бойынша міндеттемелерді және төлемдерді индексациялау. 7) «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттық туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен соттан тыс банкроттық рәсімінің немесе сот банкроттығы рәсімінің аяқталғаны туралы хабарландыру орналастырылған күннен бастап Қазақстан Республикасының азаматына микрокредиттер беруге, сондай-ақ осындай адамдардан шарттар бойынша кепіл, кепілдік және кепілгерлік түріндегі қамтамасыз етуді бес жыл ішінде қабылдауға; 8) қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағдайларын қоспағанда, Шарттың талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы. Осы тармақтың мақсаттары үшін қарыз алушы үшін Шарт талаптарын жақсарту деп түсініледі: - тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою; - сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай өзгерту; - уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептелмей, мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін 60 күнді қамтитын кезеңге мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшісі - Қарыз алушымен жасалған шартқа; 9) коллекторлық агенттіктің жұмысында берешек болған кезеңде МҚҰ берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап қоюға, сыйақы төлеуді талап етуге және көрсетілген кезеңде негізгі борыш пен сыйақыны уақтылы өтемегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) есептеуге құқылы емес; 10) Шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) бірнеше тұлғаға беруге құқылы. МҚҰ Шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға берген кезде Шарт шеңберінде МҚҰ-ның Қарыз алушымен өзара қатынастарына ҚР заңнамасымен қойылатын талаптар мен шектеулер	процессом кредитования, верификации и при работе с возвратом просроченной задолженности, при наличии предупреждения Заявителя / Заемщика об указанных действиях; 17) осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан; 18) иные права в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями заключенного Договора. **75. МФО не вправе:** 1) применять к Заемщику, досрочно полностью или частично возвратившему МФО сумму микрокредита, штрафные санкции за досрочный возврат микрокредита; 2) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита; 3) устанавливать и взимать с Заемщика любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по Микрокредиту; 4) начислять и требовать неустойку (штрафы, пени) по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению платежей по сумме основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту; 5) взимать неустойку или иные виды штрафных санкций в случае, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и уплата вознаграждения или основного долга производится в следующий за ним рабочий день; 6) индексировать обязательства и платежи по Микрокредиту, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту. 7) предоставлять микрокредиты гражданину Республики Казахстан со дня размещения объявления о завершении процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», а также принимать от таких лиц обеспечение в виде залога, гарантии и поручительства по договорам о предоставлении микрокредита в течение пяти лет;

құқық (талап ету) берілген үшінші тұлғамен Қарыз алушының құқықтық қатынастарына қолданылады; 11) негізгі борыштың және (немесе) микрокредит бойынша сыйақының сомасы бойынша төлемдерді өтеу жөніндегі міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алған күнтізбелік 90 (тоқсан) күн өткеннен кейін тұрақсыздық айыбын (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) есептеуге және талап етуге; 12) Қарыз алушының келісімінсіз және Шарттың талаптарын сақтауды не жақсартуды қамтамасыз етпейтін талаптармен Шарттың қолданылу мерзімін ұзартуға; 13) Адамның кредиттік есебінде микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуын белгілегені туралы ақпарат болған кезде микроқаржы ұйымының оған микрокредиттер беруіне тыйым салынады; 14) банктік қарыз және (немесе) микрокредит бойынша күнтізбелік 90 тоқсан күннен астам мерзімі өткен берешегі бар жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредитті беруге құқылы емес; 15) Әскери қызметке шақырылғаны туралы мәлімет МҚҰ микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін алынған оның кредиттік есебінде болған жағдайда, мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңінде мерзімді әскери қызметшілерге микрокредит беруге жол беруге. **§2. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері** **76. Өтініш берушінің міндеттері:** 1) МҚҰ сұраным жасаған, микрокредитті беру туралы шешім қабылдау үшін керек болатын құжаттар мен деректерді ұсыну; 2) Қазақстан Республикасының Заңына және жасасқан Шарт талаптарына сәйкес басқа да міндеттерді орындау. **77. Өтініш берушінің құқықтары:** 1) Микрокредит беру бойынша МҚҰ тарифтерімен, осы Ережелермен танысуға; 2) Микрокредитті беру шарттары мен тәртібі туралы толық және дұрыс ақпаратты алу, сонымен бірге микрокредитті алумен, қызмет көрсетумен, қайтарумен байланысты барлық төлемдер туралы ақпараттарды алу. 3) алынған микрокредитке Шартта белгіленген тәртіппен және жағдайларда иелік етуге.	8) изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика. Под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита для заемщика для целей настоящего пункта понимаются: - изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени); - изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения; - отсрочки платежей по основному долгу и начисленному Вознаграждению по Договору с Заемщиком - военнослужащим срочной воинской службы на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления Вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом; 9) в период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства МФО не вправе обращаться с иском в суд о взыскании задолженности, требовать выплаты вознаграждения и начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения; 10) уступать права (требования) по Договору нескольким лицам. При уступке МФО права (требования) по Договору третьему лицу, требования и ограничения, предъявляемые законодательством РК к взаимоотношениям МФО с Заемщиком в рамках Договора, распространяются на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование); 11) увеличивать срок действия Договора без согласия Заемщика и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Договора; 12) предоставлять микрокредит лицу при наличии в его кредитном отчете информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов; 13) предоставлять микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 30 (тридцати) календарных дней по банковским займам и (или) свыше 1 (одного) дня по микрокредитам, выданным микрофинансовыми организациями и кредитными товариществами;

§3. Қарыз алушының құқықтары мен міндеттері

78. Карыз алушынын міндеттері:

1) Шартпен белгіленген мерзімде және тәртіпте алған Микрокредитті қайтару және ол бойынша сыйақыны төлеу;

2) Заңмға сәйкес сұралатын құжаттар мен мәліметтерді беру;

3) МҚҰ микрокредит сомасын аударғаннан кейін микрокредиттен бас тартқан жағдайда, МҚҰ микрокредит берген сәттен бастап 1 (бір) жұмыс күні ішінде микрокредит сомасын МҚҰ-ның банктік шотына қайтаруды жүзеге асыруға, сондай-ақ микрокредитті пайдаланған 1 (бір) күн үшін сыйақы сомасын төлеуге міндетті. Керісінше жағдайда Қарыз алушыға Шартта көзделген барлық міндеттемелер жүктеледі;

4) Шартпен, Заңмен, Қазақстан Республикасының басқа заңнамасымен белгіленген басқа да талаптарды орындау.

79. Карыз алушынын құқықтары:

1) осы Қағидамен, МҚҰ-ның микрокредиттер беру жөніндегі тарифтерімен танысуға;

2) Шарт белгіленген тәртіппен және жағдайларда алынған микрокредитке иелік етуге;

3) өз құқықтарын ҚР заңдарында белгіленген тәртіппен қорғауға;

4) МҚҰ-ға Шарт бойынша берілген микрокредиттің сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға құқылы. Бұл ретте Сыйақыны есептеу микрокредитті пайдаланған нақты күндер саны үшін жүргізілетін болады;

5) Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде жүгінуге және (немесе) жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімінің өту себептері туралы мәліметтерді қамтитын өтініш ұсынуға;

6) МҚҰ шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде, Заңның 9-2-бабы 3-тармағы бірінші бөлігінің 3) тармақшасында көзделген жағдайларда, не Заңның 9-2-бабы 3-тармағының бесінші бөлігінде белгіленген мерзімде Шарттың талаптарын өзгерту бойынша өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, МҚҰ-ны бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге.

14) предоставлять микрокредит лицу у которого отсутствует в кредитном отчете информации о ранее полученных микрокредитах и (или) банковских займах;

15) предоставлять микрокредит военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения ими срочной воинской службы при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном МФО до принятия решения о предоставлении Микрокредита.

§2. Права и обязанности Заявителя

76. Заявитель обязан:

1) предоставлять документы и сведения, запрашиваемые МФО для принятия решения по выдаче микрокредита;

2) нести иные обязательства в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями заключенного Договора.

77. Заявитель имеет право:

1) ознакомиться с настоящими Правилами, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;

2) получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления Микрокредита, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом Микрокредита;

3) осуществлять иные права, установленные законодательством РК, условиями настоящих Правил.

§3. Права и обязанности Заемщика

78. Заемщик обязан:

1) возвратить полученный Микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены Договором;

2) представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО в соответствии с Законом;

3) в случае отказа от микрокредита после перечисления суммы микрокредита МФО, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предоставления МФО микрокредита осуществить возврат суммы микрокредита на банковский счет МФО, а также оплатить сумму вознаграждения за 1 (один) день пользования микрокредитом. В противном

7) МҚҰ-мен туындаған дауды реттеу үшін «Медиация туралы» Заңға сәйкес кәсіби медиаторға жүгінуге; 8) хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде МҚҰ қолданған жақсартушы шарттардан Шартта көзделген тәртіппен бас тартуға; 9) Микрокредит бойынша даулы мәселелер туындаған жағдайда МҚҰ-ға жазбаша түрде, МҚҰ-ның электрондық поштасы арқылы жүгінуге: info@vivus.kz; 10) Микрокредитті мерзімінен бұрын өтеген жағдайда, анықтама алу туралы өтініш берілген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде берешектің жоқтығы туралы анықтама алуға; 11) Микрокредитті мерзімінен бұрын өтеген жағдайда, МҚҰ сайтындағы жеке кабинет арқылы кез келген уақытта берешектің жоқтығы туралы анықтама алу; 12) ҚР заңнамасында және Шартта белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы. **9 тарау. Микроқаржы қызметтерін көрсету процесінде туындайтын клиенттердің өтініштерін МҚҰ-ның қарау тәртібі мен мерзімдері** **§1. Клиенттердің өтініштерінің түрлері және өтініштерді тіркеу тәртібі** 80. МҚҰ клиенттердің келесі өтініштерімен жұмысты жүзеге асырады: 1) қолма-қол, пошта байланысы, МҚҰ электрондық поштасына және ақпараттандыру объектілеріне келіп түскен жазбаша жолданымдармен; 2) телефон арқылы және клиент МҚҰ тікелей барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен жұмыс жүргізеді. Клиенттердің жазбаша жолданымдары МҚҰ ішкі құжаттарына сәйкес деректемелері бар жазбаша жолданымдарын тіркеу журналында тіркеледі. 81. МҚҰ ақпараттандыру объектілері арқылы, оның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымша (бар болса) арқылы келіп түсетін клиенттердің жолданымдары микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Осы мақсаттар үшін ақпараттандыру объектілерінде, оның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымшада (бар болса) жолданым беру үшін клиент оңай идентификаттайтын функционал көзделеді.	случае на Заемщика возлагаются все предусмотренные Договором обязательства; 4) выполнять иные требования, установленные Договором, Законом, иным законодательством Республики Казахстан. **79. Заемщик имеет право:** 1) ознакомиться с настоящими Правилами, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов; 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором; 3) защищать свои права в порядке, установленном законами РК; 4) досрочно полностью или частично возвратить МФО сумму микрокредита, предоставленную по Договору. При этом расчет Вознаграждения будет производиться за фактическое количество дней пользования микрокредитом; 5) обратиться в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору; 6) в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 3) части первой пункта 3 статьи 9-2 Закона, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Догововрва в срок, предусмотренный частью пятой пункта 3 статьи 9-2 Закона, обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО; 7) для урегулирования возникшего с МФО спора обратиться к профессиональному медиатору в соответствии с Законом РК «О медиации»; 8) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления, отказаться в порядке, предусмотренном Договором, от примененных МФО улучшающих условий; 9) письменно обратиться в МФО при возникновении спорных вопросов по микрокредиту по электронному адресу МФО: info@vivus.kz;

82. Клиенттердің телефон арқылы жолданымдары тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазу бұл туралы әңгіме басында хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі.
83. МҚҰ ауызша нысанда (телефон арқылы немесе клиент микроқаржы ұйымына жеке өзі барған кезде) келіп түскен жолданымдар дереу қаралады және егер мұндай мүмкіндік болса, онда клиенттің ауызша жолданымына жауап дереу беріледі. Егер ауызша жолданымды дереу шешу мүмкін болмаса, оны клиент жазбаша нысанда баяндайды және онымен жазбаша жолданым ретінде жұмыс жүргізіледі. Клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер туралы және осындай жолданымдарды қарау мерзімдері туралы хабарланады.

§2. Өтініштерді қарау тәртібі

84. Жолданымды қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, МҚҰ клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.
85. Клиенттің жолданымын қарау мерзімі жолданым МҚҰ келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

Жолданымның дұрыс қаралуы үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігі болған жағдайда жолданымды қарау мерзімі микроқаржы ұйымының осындай шешімдерді қабылдауға уәкілетті органының жазбаша шешімімен 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Клиент жолданымды қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күн ішінде мерзімнің ұзартылғаны туралы хабардар болады.
86. МҚҰ жеке және заңды тұлғалардың жолданымдарын объективті түрде, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерге олардың жолданымдарын қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарлайды.
Жолданымды қарау нәтижелері туралы клиентке жазбаша жауап қазақ тілінде немесе жолданым берілген тілде беріледі және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормаларына, микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарына, қаралатын мәселеге қатысы бар шарттарға сілтеме жасай отырып, клиент баяндаған әрбір өтінішке, талапқа, өтінішхатқа, ұсынымға және өзге де сұраққа негізделген және уәжді дәлелдерді, сондай-ақ клиенттің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, қаралатын мәселенің нақты мән-жайларын қамтиды.

10) в случае досрочного погашения Микрокредита получить справку об отсутствии задолженности в течение 3 (трех) рабочих дней со дня подачи заявления о получении справки;
11) в случае досрочного погашения Микрокредита получить справку об отсутствии задолженности в любой момент через личный кабинет на сайте МФО;
12) осуществлять иные права, установленные законодательством РК и Договором.

Глава 9. Порядок и сроки рассмотрения МФО обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг

§1. Виды обращений клиентов и порядок их регистрации

80. МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:
1) письменными обращениями, поступившими на электронную почту и объекты информатизации МФО;
2) устными обращениями, поступившими по телефону МФО.
Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами МФО.
81. Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации МФО, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурс или в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.
82. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
83. Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным

87. Клиент жолданымының негізділігі мен заңдылығы жағдайында микроқаржы ұйымы клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықты жою және қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.
Жазбаша жолданымға жауапқа микроқаржы ұйымының уәкілетті тұлғасы қол қояды.
Қолды факсимильді көшіру құралдарын немесе микроқаржы ұйымының ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де әдісті пайдалануға жол беріледі.
88. Клиенттің жазбаша жолданымына жауап беру микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүргізіледі.
Жауап клиентке:
- микрокредит беру туралы шартта не клиенттің жолданымында көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алған;
- микрокредит беру туралы шартта немесе клиенттің жолданымында көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
- мәтіндік SMS-хабар немесе жауабы бар push-хабарлама жіберу не клиентке жауаптың толық мәтінін қамтитын интернет-ресурсқа сілтеме жасау арқылы;
- клиенттің жауап алуын тіркеуді қамтамасыз ететін микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жіберілген жағдайда, жеткізілген болып саналады.

10 тарау. Құпия

§1. Дербес деректер

89. Микрокредитті ұсыну үшін Өтініш беруші Өтініш бергенде, өзінің дербес ақпаратын МҚҰ-ның тексеруіне және өңдеуіне рұқсатын береді (МҚҰ-ның одан алған ақпарат пен құжаттар), соның ішінде бұл дербес ақпаратты жинауға, тексеруге, жүйелеуге, толықтыруға, сақтауға, анықтығын білуге (жаңартулар, өзгерулер), қолдануға, дара биліктен айыруға, оқшаулауға, жоюға келісімін береді.
90. Шарт жасасу кезінде Қарыз алушы өзінің дербес ақпаратын өңдеуге рұқсат береді.
91. МҚҰ өзінің қарастыруымен және көрсетілген мерзімінен бұрын дербес ақпаратты өңдеуді тоқтатып, оларды жоюға құқылы.

обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

§2. Порядок рассмотрения обращений

84. МФО при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.
85. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО.
В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа МФО, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.
86. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.
Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов микрофинансовой организации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.
87. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента микрофинансовая организация принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.
Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО.
Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами МФО.
88. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

92. МҚҰ мына жағдайларда дербес ақпараттарды жояды:
1) Ақпартты өңдеу және жинау мақсатына жету күнімен анықталатын ақпараттарды сақтау мерзімі өткенде;
2) сот шешімі өзінің заңды күшіне енгенде;
3) Қазақстан Республикасының заңында белгіленген басқа да жағдайларда.
93. Егер Қарыз алушы оның дербес ақпаратын өңдеуге және жинауға келісімінен бас тартса, дербес ақпаратты өндеу және жинау тек Қарыз алушы Шарт бойынша барлық міндеттерді орындаған кезде ғана тоқтатылады.
94. МҚҰ сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуг емерзімі өткен берешекті коллекторлық агенттікке берген жағдайда, МҚҰ коллекторлық агенттікке микрокредит беру туралы шарт бойынша барлық қажетті ақпарат пен құжаттар ды береді.
95. Қарыз алушы микрокредитті және есептелген сыйақыны өтеу күнін бұзған кезде МҚҰ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, оларға барлық қажетті ақпарат пен құжаттарды ұсына отырып, берешекті өндіріп алуға үшінші тұлғаларды, оның ішінде коллекторлық агенттіктерді тартуға құқылы

§2. Микрокредитті ұсыну құпиясы
96. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңында белгіленген жағдайларды ескермегенде, микрокредит беру құпиясын, Қарыз алушылардың операциялары туралы ақпаратты құпия ұстауға кепілдік береді.
97.Микрокредитті беру құпиясына Қарыз алушылар туралы ақпаратты, микрокредит мөлшерлері, басқа да Қарыз алушыға қатысты Шарт талаптары, сонымен бірге микрокредиттеу операциялары жайлы ақпараттар кіреді (осы Ережелерді ескермегенде).
98. Микрокредит беру құпиясы Қарыз алушыға, Қарыз алушының жазбаша келісімі негізінде кез келген үшінші тұлғаға, Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес берілген микрокредиттер бойынша кредиттік бюроға, сондай-ақ төменде көрсетілген тұлғаларға ғана ашылуы мүмкін.
99. Қарыз алушылар туралы ақпарат, микрокредиттер мөлшерлемелері, Қарыз алушыларға қатысты болатын Шарт талаптары, МҚҰ жүргізетін операциялар туралы ақпарат төмендегілерге беріледі:
1) қылмыстық құдалау функцияларын жүзеге асыратын мемлекеттік органдар мен лауазымды адамдарға: мәрмен расталған және прокурор

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:
- по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;
- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получение ответа клиентом.

Глава 10. Конфиденциальность
§1. Персональные данные
89. При подаче Заявления на предоставление микрокредита Заявитель дает разрешение МФО на проверку и обработку своих персональных данных (информации и документов, полученных МФО от него), а именно, на осуществление их сбора, проверки, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, обезличивания, блокирования, уничтожения.
90. При заключении Договора Заемщик дает разрешение на обработку своих персональных данных.
91. МФО вправе по своему усмотрению и ранее указанного срока прекратить обработку персональных данных, уничтожив их.
92. Персональные данные подлежат уничтожению МФО:
1) по истечении срока хранения данных определенного датой достижения целей их сбора и обработки;
2) при вступлении в законную силу решения суда;
3) в иных случаях, установленных законодательством Республики Казахстан.
93. В случае направления Заемщиком письменного заявления об отзыве согласия на сбор и обработку его персональных данных, сбор и обработка персональных данных прекратятся только после исполнения Заемщиком всех обязательств по Договору.

санкция берген жазбаша сұрау салу негізінде олардың жүргізіп жатқан қылмыстық істер бойынша; 2) Ұлттық қауіпсіздік органдарына және ҚР Мемлекеттік күзет қызметіне прокурордың санкциясымен олардың барлау және (немесе) бүлдіру акцияларының алдын алу, ашу және жолын кесу үшін қажетті ақпарат беру туралы талабы бойынша; 3) соттарға: сот ұйғарымы, қаулысы, шешімі және үкімі негізінде олардың іс жүргізуіндегі істер бойынша; 4) мемлекеттік және жеке сот орындаушыларына: олардың іс жүргізуіндегі атқарушылық іс жүргізу істері бойынша әділет органдарының мөрімен немесе жеке сот орындаушысының мөрімен расталған, прокурор санкция берген сот орындаушысының қаулысы негізінде; 5) прокурорға: өз құзыреті шегінде оның қарауындағы материал бойынша тексеру жүргізу туралы қаулы негізінде; 6) мемлекеттік кіріс органдарына тек салықтық әкімшілендіру мақсатында: тексерілетін тұлғаға салық салуға байланысты мәселелер бойынша нұсқама негізінде; 7) қарыз алушының өкілдеріне: сенімхат негізінде, жеке тұлға болып табылатын қарыз алушы бойынша нотариалды куәландырылған сенімхат негізінде; 8) оңалту және банкроттық саласындағы уәкілетті органға: прокурордың санкциясымен банкроттық және (немесе) оңалту туралы іс қозғалғанға дейінгі бес жыл кезең ішінде банкрот деп тану туралы заңды күшіне енген сот шешімі бар адамға қатысты; 9) Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттың жөніндегі мемлекеттік басқару саласындағы уәкілетті органға: «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы» ҚР Заңында көзделген рәсімдерді қолдану туралы өтініш берген азаматқа қатысты сұрау салу негізінде осындай сұрау салу берілгенге дейін 3 (үш) жыл кезең ішінде; 10) Қаржы басқарушысына: прокурордың санкциясымен төлем қабілеттілігін қалпына келтіру немесе сот банкроттығын қалпына келтіру рәсімін қолдану туралы іс қозғалған азаматқа қатысты сұрау салу негізінде, рәсімді қолдану туралы іс қозғау туралы соттың ұйғарымына қосымша қоса беріледі.	94. В случае передачи МФО просроченной задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству всю необходимую информацию и документы по договору о предоставлении микрокредита. 95. При нарушении Заемщиком даты погашения микрокредита и начисленного вознаграждения, МФО вправе привлекать к взысканию задолженности третьи лица, в том числе коллекторские агентства, с предоставлением им всей необходимой информации и документов, с соблюдением требований законодательства РК. **§2. Тайна предоставления микрокредита** 96. МФО гарантирует соблюдение тайны предоставления микрокредитов, информацию об операциях Заемщиков, за исключением случаев, установленных законодательством Республики Казахстан. 97. Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, и об операциях микрокредитования (за исключением настоящих Правил). 98. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия Заемщика, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также нижеуказанным лицам. 99. Сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, об операциях, проводимых МФО, выдаются: 1) государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования: по находящимся в их производстве уголовным делам на основании письменного запроса, заверенного печатью и санкционированного прокурором; 2) органам национальной безопасности и Службе государственной охраны РК с санкции прокурора по их требованию о предоставлении информации, необходимой для предупреждения, вскрытия и пресечения разведывательных и (или) подрывных акций; 3) судам: по находящимся в их производстве делам на основании определения, постановления, решения и приговора суда;

100. Қарыз алушы, микрокредит мөлшері туралы, микрокредит беру туралы шарттың қарыз алушыға қатысты өзге де талаптары жөніндегі мәліметтер қарыз алушы қайтыс болған жағдайда, осы Ережелердің 99 тармағында көзделген тұлғалардан басқа, жазбаша сұрау салу негізінде, сондай-ақ: 1) Қарыз алушы өсиетнамада көрсеткен тұлғаларға; 2) Нотариустарға: өздері жүргізіп жатқан мұрагерлік істер бойынша нотариустың мөрімен расталған, оның жазбаша сұрау салуы негізінде беріледі. Нотариустың жазбаша сұрау салуына қайтыс болу туралы куәліктің көшірмесі қоса берілуі тиіс; 3) Шетелдік консулдық мекемелерге: олар жүргізіп жатқан мұрагерлік істер бойынша беріледі. 101. Микрокредитті беру бойынша құпияны ашу болып табылмайтын жағдайлар: 1) кредиттік бюроларға микроқаржы ұйымдарының теріс ақпарат беруі және күнтізбелік 180 (жүз сексен күннен) асатын мерзімі өткен берешегі жөнінде кредиттік тарих субъектісі туралы кредиттік бюролардың теріс ақпарат беруі; 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) басқаға берілген (қайта берілген) кезде осы Заңның 9-1-бабы 5-тармағының бірінші бөлігінде аталған тұлғалардың микрокредит беру туралы шарт (берілген микрокредит) бойынша ақпаратты осы Заңның 9-1-бабының 4-тармағында және 5-тармағының бірінші бөлігінде аталған тұлғаларға беруі; 3) осы Заңның 9-1-бабы 5-тармағының бірінші бөлігінде аталған тұлғалардың коллекторлық агенттікпен жасалған, нысанасы берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу, сондай-ақ қарыз алушының берешегіне байланысты ақпарат жинау жөніндегі қызметтерді көрсету болып табылатын шарт шеңберінде осы коллекторлық агенттікке немесе осы Заңның 9-1-бабына сәйкес сенімгерлік басқару шарты шеңберінде сервистік компанияға микрокредит жөнінде ақпарат беруі; 4) Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мен уәкілетті орган арасында ақпарат, оның ішінде микрокредит беру құпиясын құрайтын мәліметтер алмасу; 5) мемлекеттік органның лауазымды адамының немесе микроқаржы ұйымында басқарушылық функцияларды орындайтын адамның қылмыстық қудалау органына қылмыстық құқық бұзушылық туралы хабар	4) государственным и частным судебным исполнителям: по находящимся в их производстве делам исполнительного производства на основании санкционированного прокурором постановления судебного исполнителя, заверенного печатью органов юстиции или печатью частного судебного исполнителя; 5) прокурору: на основании постановления о производстве проверки в пределах его компетенции по находящемуся у него на рассмотрении материалу; 6) органам государственных доходов исключительно в целях налогового администрирования: по вопросам, связанным с налогообложением проверяемого лица, на основании предписания; 7) представителям Заемщика: на основании доверенности, по Заемщику, являющемуся физическим лицом, на основании нотариально удостоверенной доверенности; 8) уполномоченному органу в области реабилитации и банкротства: в отношении лица, по которому имеется вступившее в законную силу решение суда о признании банкротом, за период в течение пяти лет до возбуждения дела о банкротстве и (или) реабилитации с санкции прокурора; 9) уполномоченному органу в сфере государственного управления по восстановлению платежеспособности и банкротства граждан РК: на основании запроса в отношении гражданина, подавшего заявление о применении процедур, предусмотренных Законом РК «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», за период в течение 3 (трех) лет до подачи такого запроса; 10) финансовому управляющему: на основании запроса в отношении гражданина, по которому возбуждено дело о применении процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства с санкции прокурора, с приложением к запросу определения суда о возбуждении дела о применении процедуры. 100. Сведения о Заемщике, размере Микрокредита, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, в случае смерти Заемщика, помимо лиц, предусмотренных в пункте 99 настоящих Правил, также выдаются на основании письменного запроса: 1) лицам, указанным Заемщиком в завещании;

жіберілген кезде растау құжаттары мен материалдары ретінде микрокредит беру құпиясын қамтитын құжаттар мен мәліметтерді ұсынуы;
6) алаяқтық белгілері бар төлем транзакциялары бойынша деректер алмасу орталығы, микроқаржы ұйымдары, өзге де қаржы ұйымдары, төлем ұйымдары, ұялы байланыс операторлары, қылмыстық құдалау органдары, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі, уәкілетті орган арасында микрокредит беру құпиясын құрайтын, алаяқтық белгілері бар төлем транзакциялары бойынша мәліметтер алмасу микрокредит беру құпиясын ашу болып табылмайды.
102. Шарт жасасу ккезінде Қарыз алушы шарты бойынша өз міндеттемелерін орындамаған және (немесе) тиісінше орындамаған жағдайда, оған және/немесе үшінші тұлғаларға бұл туралы телефонограмма, автоматтандырылған телефония, SMS түріндегі хабарлама арқылы, мессенджерлер, факс арқылы немесе жұмыс орны бойынша хабарламаны қоса алғанда жазбаша хабарлама арқылы және өзге де тәсілдермен хабарлауға міндеттенетініне келіседі. Хабарлау сәтінде ол болмаған жағдайда МҚҰ онымен бірге тұратын тұлғаларды хабардар етуге құқылы. Бұл ретте, Қарыз алушы өзінің мерзімі өткен берешегі туралы хабарламаның микрокредит беру құпиясын және заңмен қорғалатын өзге де құпияны ашу болып табылмайтынын растайды және келіседі және Қарыз алушы Микрокредит беру туралы шартқа қол қою арқылы МҚҰ-ға осы тармақта көзделген әрекеттерді жасауға келісім береді.

11 тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі
§1. Жалпы ережелер

103. МҚҰ барлық клиенттерге, оның ішінде мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (бұдан әрі – МБА және ХЖТШТ) ақпарат пен қаржылық өнімдерге тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді және оларға қызмет көрсету кезінде кемсітушілікке немесе негізсіз шектеулер қоюға жол бермейді.
104. МБА және ХЖТШТ-ға қызмет көрсету МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсы және мобильдік қосымшасы (болған жағдайда) арқылы адал қызмет көрсету қағидаттарын сақтай отырып, қашықтан жүзеге асырылады.

2) нотариусам: по находящимся в их производстве наследственным делам на основании письменного запроса нотариуса, заверенного его печатью. К письменному запросу нотариуса должна быть приложена копия свидетельства о смерти;
3) иностранным консульским учреждениям: по находящимся в их производстве наследственным делам.
101. Не является раскрытием тайны предоставления Микрокредита:
1) предоставление МФО негативной информации в кредитные бюро и предоставление кредитными бюро негативной информации о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;
2) предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 настоящего Закона, информации по договору о предоставлении микрокредита (выданному микрокредиту) лицам, указанным в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 настоящего Закона, при уступке (переуступке) прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита;
3) предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 настоящего Закона, информации по микрокредиту коллекторскому агентству в рамках договора, предметом которого является оказание услуг по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью заемщика, заключенного с данным коллекторским агентством, или сервисной компании в рамках договора доверительного управления в соответствии со статьей 9-1 настоящего Закона;
4) обмен информацией, в том числе сведениями, составляющими тайну предоставления микрокредита, между Национальным Банком Республики Казахстан и уполномоченным органом;
5) представление должностным лицом государственного органа или лицом, выполняющим управленческие функции в микрофинансовой организации, документов и сведений, содержащих тайну предоставления микрокредита, в качестве подтверждающих документов и материалов при направлении органу уголовного преследования сообщения об уголовном правонарушении.
6) обмен сведениями по платежным транзакциям с признаками мошенничества, составляющими тайну предоставления микрокредита,

105. МБА және ХЖТШТ санатындағы клиент алғаш рет жүгінген жағдайда, МҚҰ клиенттің келісімімен оның профиліне ағза функцияларының бұзылу түрі және жеке тәсілді қамтамасыз ету үшін қажетті қызмет көрсету ерекшеліктері туралы мәліметтерді енгізуге құқылы.
106. МҚҰ қызметкерлерді (байланыс орталығының, онлайн-чаттың, қауіпсіздік қызметінің қызметкерлерін) МБА және ХЖТШТ-ға қызмет көрсету қағидаларына, оның ішінде қызмет көрсету әдебіне, жағдайлық көмек көрсетуге және әлеуметтік инженерия белгілерін анықтауға оқытуды қамтамасыз етеді.
107. Объективті себептерге байланысты (техникалық шектеулер, ақшаны жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнама талаптары) МБА және ХЖТШТ-ға қызмет көрсету мүмкін болмаған жағдайда, МҚҰ себептерін көрсете отырып, қолжетімді нысанда дәлелді жазбаша бас тарту ұсынады.

§2. Ақпараттық және цифрлық қолжетімділік

108. МҚҰ-ның ресми сайты ұлттық стандарт талаптарына сәйкес МБА және ХЖТШТ қажеттіліктеріне бейімделеді.
109. МҚҰ Жеке кабинетте қызметтерді ең аз әрекеттер санымен алуға мүмкіндік беретін жеңілдетілген интерфейсі мен функционалы бар бөлімнің болуын қамтамасыз етеді.
110. Микрокредиттер туралы ақпаратты ашу МБА және ХЖТШТ қабылдауына қолжетімді нысандарда жүзеге асырылады. Клиенттің сұрауы бойынша құжаттама электрондық пошта арқылы экрандық қолжетімділік бағдарламалары арқылы оқуға жарамды форматтарда (мәтіндік PDF, RTF, TXT, DOCX) жіберіледі. Сондай-ақ МҚҰ клиентті микроқаржылық омбудсменнің байланыс деректері және оған жүгіну құқығы туралы хабардар етеді.
111. МҚҰ клиенттерге тек автоматтандырылған боттармен немесе IVR жүйелерімен өзара іс-қимылды болдырмай, ұйым қызметкерінен тікелей (онлайн-чат немесе бейнеқоңырау арқылы) жедел кеңес алу мүмкіндігін ұсынады.

§3. Өзара іс-қимыл және операцияларды растау тәртібі

112. МБА және ХЖТШТ сәйкестендіру және аутентификациялау үшін биометриялық әдістер (ЦСОИ) және екі факторлы аутентификация қолданылады, бұл жеке қатысуды қажет етпей-ақ қолжетімділіктің қауіпсіздігі мен ыңғайлылығын қамтамасыз етеді.

между центром обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества, микрофинансовыми организациями, иными финансовыми организациями, платежными организациями, операторами сотовой связи, органами уголовного преследования, Национальным Банком Республики Казахстан, уполномоченным органом.
102. При заключении договора Заемщик предоставляет согласие о том, что в случае неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения им своих обязательств по Договору МФО вправе оповестить его и/или третьих лиц об этом посредством уведомления в виде телефонограммы, автоматизированной телефонии, SMS, через мессенджеры, факсом или письменным уведомлением, включая уведомления по месту работы и иными способами. В случае отсутствия его на момент оповещения МФО вправе уведомить совместно проживающих с ним лиц. При этом, Заемщик подтверждает и соглашается, что извещение о его просроченной задолженности не будет являться раскрытием тайны предоставления микрокредита и иной охраняемой законом тайны и Заемщик подписанием Договора о предоставлении микрокредита дает согласие МФО на совершение действий, предусмотренных настоящим пунктом.

Глава 11. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

§1. Общие положения

103. МФО обеспечивает равный доступ к информации и финансовым продуктам для всех клиентов, включая ЛСИ и МГН, и не допускает дискриминации или необоснованных ограничений при их обслуживании.
104. Обслуживание ЛСИ и МГН осуществляется дистанционным способом через официальный интернет-ресурс и мобильное приложение МФО (при наличии) с соблюдением принципов добросовестного поведения.
105. При первичном обращении клиента из числа ЛСИ и МГН, МФО (с согласия клиента) вправе внести в его профиль сведения о виде нарушения функций организма и необходимых особенностях обслуживания для обеспечения индивидуального подхода.
106. МФО обеспечивает обучение работников (контакт-центра, онлайн-чата, службы безопасности) правилам обслуживания ЛСИ и МГН, включая

113. Егер клиент денсаулық жағдайына байланысты цифрлық қолтаңбаны стандартты тәсілмен өз бетінше қоя алмаса, МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ерік білдіруді растаудың баламалы тәсілдерін (оның ішінде биометриялық деректерді пайдалануды) ұсынады. 114. МҚҰ клиентті маңызды операцияларды растау үшін бірнеше баламалы арналарды пайдалану құқығы туралы хабардар етеді (мысалы, SMS, PUSH-хабарлама, тексеру қоңырауы). 115. МБА және ХЖТШТ санатындағы клиенттің өтініші бойынша МҚҰ операциялар сомасына, операциялар түрлеріне шектеулер белгілейді немесе жекелеген қашықтан қызмет көрсету арналарына тыйым салады. Шектеулерді алып тастау қосымша аутентификациядан кейін жүзеге асырылады. 116. Клиенттің өтініші бойынша МҚҰ Жеке кабинетте және мобильдік қосымшада жекелеген шоттар мен карталардың көрсетілуін жасыру мүмкіндігін қамтамасыз етеді. **§4. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету ерекшеліктері («Екінші қол» сервисі)** 117. МБА және ХЖТШТ санатындағы клиенттің (Қоса алып жүрілетін тұлға) алаяқтықтың алдын алу мақсатында өзінің қаржылық операцияларына қосымша бақылау жасау үшін сенім білдірілген тұлғаны (Сенім білдірілген тұлға) тағайындауға құқығы бар. 118. Сенім білдірілген тұлғаны тағайындау екі тараптың келісімін растау арқылы Жеке кабинет арқылы қашықтан жүзеге асырылуы мүмкін. 119. Сервис шеңберінде Сенім білдірілген тұлға Қоса алып жүрілетін тұлғаның жоспарланған операциялары (микрокредит ресімдеу, ақша аудару) туралы хабарламалар алады және МҚҰ белгілеген мерзімде оларды растауға немесе қабылдамауға құқылы. 120. «Екінші қол» сервисін қосу және пайдалану Сенім білдірілген тұлғаға клиент шоттарындағы қалдықтар туралы ақпарат алуға құқық бермейді, егер өзгеше сенімхатта көзделмесе. 121. «Екінші қол» сервисін өшіру Қоса алып жүрілетін тұлғаның немесе Сенім білдірілген тұлғаның бастамасы бойынша МҚҰ тарапынан алаяқтық белгілерінің жоқтығына тексеру жүргізілгеннен кейін жүзеге асырылады. **§5. Деректерді қорғау және алаяқтықтың алдын алу**	этикет, ситуационную помощь и выявление признаков социальной инженерии. 107. В случае невозможности предоставления услуги ЛСИ и МГН по объективным причинам (технические ограничения, требования законодательства о ПОД/ФТ) МФО предоставляет мотивированный письменный отказ в доступной форме с указанием причин. **§2. Информационная и цифровая доступность** 108. Официальный сайт МФО адаптируются под потребности ЛСИ и МГН в соответствии с требованиями национального стандарта. 109. МФО обеспечивает наличие в Личном кабинете раздела с упрощенным интерфейсом и функционалом, позволяющим получать услуги с минимальным количеством действий. 110. Раскрытие информации о микрокредитах осуществляется в формах, доступных для восприятия ЛСИ и МГН. По запросу клиента документация направляется на электронную почту в форматах, пригодных для чтения программами экранного доступа (текстовый PDF, RTF, TXT, DOCX). МФО также информирует клиента о контактах микрофинансового омбудсмана и праве обращения к нему. 111. МФО предоставляет клиентам возможность оперативно получить консультацию непосредственно у работника организации (через онлайн-чат или видеозвонок), исключая взаимодействие исключительно с автоматизированными ботами или системами IVR. **§3. Порядок взаимодействия и подтверждения операций** 112. Для идентификации и аутентификации ЛСИ и МГН используются биометрические методы (ЦОИД) и двухфакторная аутентификация, что обеспечивает безопасность и удобство доступа без необходимости личного присутствия. 113. В случае если клиент из-за ограничений по здоровью не может самостоятельно проставить цифровую подпись стандартным способом, МФО предлагает альтернативные варианты подтверждения волеизъявления, предусмотренные законодательством РК (в том числе использование биометрических данных). 114. МФО информирует клиента о праве на использование нескольких альтернативных каналов для подтверждения значимых операций (например, SMS, PUSH-уведомление, проверочный звонок).

122. МҚҰ әлеуметтік инженерия ықпалымен әрекеттер жасау тәуекелдерінің жоғары екенін ескере отырып, МБА және ХЖТШТ-ға қызмет көрсету кезінде күшейтілген қауіпсіздік шараларын қолданады.
123. Күдікті белсенділік анықталған жағдайда, МҚҰ қосымша биометриялық сәйкестендіру жүргізуге немесе клиентке/сенім білдірілген тұлғаға бақылау қоңырауын шалуға құқылы.
124. МҚҰ МБА және ХЖТШТ-ны микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуды (өзін-өзі шектеу) белгілеу құқығы туралы хабардар етеді. Клиенттің кредиттік есебінде осындай ерікті бас тартудың белгіленгені туралы мәліметтер болған жағдайда, МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды (берешекті өтеу) қоспағанда, микрокредит беруден бас тартады.

12-тарау. Адал мінез-құлық және жауапты микрокредиттеу қағидаттары

§1. Адал мінез-құлықтың жалпы қағидаттары
125. МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мүдделерін басшылыққа ала отырып, адалдық қағидаттарын сақтап, олардың сенімін теріс пайдалануға жол бермей өз қызметін жүзеге асырады.
Микрокредиттерді әзірлеу, ілгерілету және ұсыну кезінде МҚҰ мынадай міндетті мінез-құлық стандарттарын басшылыққа алады:
- Артық борыштық жүктеменің алдын алу қағидаты: МҚҰ клиентке микрокредит беру оның шарт бойынша міндеттемелерін орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтарға жоғары ықтималдықпен алып келуі мүмкін жағдайлардың алдын алу бойынша шаралар қабылдайды;
- Қаржылық өнімнің жарамдылығы қағидаты: МҚҰ тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық жағдайына сәйкес келетін микрокредиттерді ұсынады;

- Ақпаратты ашу қағидаты: МҚҰ микрокредит, оның құны және тәуекелдері туралы ақпараттың толықтығы мен қолжетімділігін қамтамасыз етіп, клиентке саналы таңдау жасауға мүмкіндік береді;
- Әділ және тең қарым-қатынас қағидаты: МҚҰ клиенттерге қызмет көрсету және олардың өтініштерін қарау кезінде кемсітушілік пен негізсіз шектеулердің болмауына кепілдік береді;

115. По заявлению клиента из числа ЛСИ и МГН МФО устанавливает ограничения по сумме операций, видам операций или запрет на использование отдельных дистанционных каналов. Снятие ограничений осуществляется после дополнительной аутентификации.
116. По заявлению клиента МФО обеспечивает возможность скрыть отображение отдельных счетов или карт в Личном кабинете и мобильном приложении.
§4. Особенности обслуживания с участием доверенного лица (сервис «Второй руки»)
117. Клиент из числа ЛСИ и МГН (Сопровождаемый) имеет право назначить доверенное лицо (Доверенное лицо) для осуществления дополнительного контроля за его финансовыми операциями в целях предотвращения мошенничества.
118. Назначение Доверенного лица может осуществляться дистанционно через Личный кабинет с подтверждением согласия обеих сторон.
119. В рамках сервиса Доверенное лицо получает уведомления о планируемых операциях Сопровождаемого (оформление микрокредита, перевод средств) и имеет право подтвердить либо отклонить их в установленный МФО срок.
120. Подключение и использование сервиса «Второй руки» не дает Доверенному лицу права на получение информации об остатках на счетах клиента, если иное не предусмотрено доверенностью.
121. Отключение сервиса «Второй руки» производится по инициативе Сопровождаемого или Доверенного лица после проверки МФО на предмет отсутствия признаков мошенничества.
§5. Защита данных и предотвращение мошенничества
122. МФО реализует усиленные меры безопасности при обслуживании ЛСИ и МГН, учитывая повышенные риски совершения действий под влиянием социальной инженерии.
123. При выявлении подозрительной активности МФО вправе провести дополнительную биометрическую идентификацию или совершить контрольный звонок клиенту/доверенному лицу.
124. МФО информирует ЛСИ и МГН о праве установить добровольный отказ от получения микрокредитов (самозапрет). При наличии в кредитном отчете клиента сведений об установлении добровольного отказа МФО

- Мүдделер қақтығысын реттеу қағидаты: МҚҰ ұйымның немесе оның қызметкерлерінің мүдделері клиент үшін теріс салдарға әкеп соғуы мүмкін жағдайларды анықтайды және олардың алдын алады;
- Қосымша қызметтердің еріктілігі қағидаты: Қосымша ақылы қызметтерді (сақтандыру, консультациялар және басқалары) ұсыну тек ерікті негізде жүзеге асырылады және негізгі микрокредитті алу шарты болып табылмайды;
- МБА және ХЖТШТ үшін тең қолжетімділік қағидаты: МҚҰ мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін ақпарат пен өнімдерге кедергісіз қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

§2. Жауапты микрокредиттеу

126. МҚҰ клиенттердің шамадан тыс берешекке ұшырауының алдын алу және оларға залал келтіру тәуекелін төмендету мақсатында жауапты микрокредиттеу тәсілдерін қолданады.

Микрокредиттер беру клиенттің төлем қабілеттілігі мен борыштық жүктемесін міндетті түрде ескере отырып жүзеге асырылады. МҚҰ қарыз алушының борыштық жүктеме коэффициентін (БЖК) есептейді және БЖК мәні уәкілетті органның талаптарына сәйкес МҚҰ ішкі құжаттарында белгіленген шекті деңгейден асқан жағдайда микрокредитті мақұлдамайды.

Жауапты микрокредиттеу шеңберінде МҚҰ мынадай қағидаттарды сақтайды:
- Жарамдылық қағидаты: микрокредит қарыз алушының қажеттіліктері мен қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келуге тиіс;
- Залалдың алдын алу қағидаты: егер шешім қабылдау сәтіндегі төлем қабілеттілігін бағалау клиенттің міндеттемелерді орындауы кезінде елеулі қаржылық қиындықтарға тап болу ықтималдығы жоғары екенін көрсетсе, МҚҰ қарыз беруден бас тартады. Бағалау тек қарыз алушының кредиттік тарихы деректеріне ғана негізделмейді;
- Жеке бағалау қағидаты: төлем қабілеттілігін талдау клиенттің кірістерін, қолданыстағы міндеттемелерін, әлеуметтік мәртебесін және отбасылық жағдайын қоса алғанда, оның жеке мән-жайларын ескере отырып жүргізіледі;
- Дәлелденімділік қағидаты: МҚҰ микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді және бұл мәліметтерді қарыз алушының кредиттік досьесінде сақтайды.

§3. Қағидаттарды қамтамасыз ету тетіктері

отказывает в предоставлении микрокредита, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК (погашение задолженности).

Глава 12. Принципы добросовестного поведения и ответственного микрокредитования

§1. Общие принципы добросовестного поведения

125. МФО осуществляет свою деятельность в интересах потребителей финансовых услуг, соблюдая принципы добросовестности и не допуская злоупотребления их доверием.

При разработке, продвижении и предоставлении микрокредитов МФО руководствуется следующими обязательными стандартами поведения:
- Предотвращение чрезмерной долговой нагрузки: МФО принимает меры по предотвращению предоставления микрокредитов, которые с высокой вероятностью приведут к возникновению у клиента существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.;
- Пригодность финансового продукта: МФО предлагает микрокредиты, соответствующие целям (потребностям) и финансовому положению потребителя;
- Раскрытие информации: МФО обеспечивает полноту и доступность информации о микрокредите, его стоимости и рисках, позволяя клиенту сделать осознанный выбор;
- Справедливое и равное отношение: МФО гарантирует отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений при обслуживании и рассмотрении обращений клиентов;
- Урегулирование конфликта интересов: МФО выявляет и предотвращает ситуации, в которых интересы организации или её работников могут повлечь негативные последствия для клиента;
- Добровольность дополнительных услуг: Предложение дополнительных платных услуг (страхование, консультации и др.) осуществляется исключительно на добровольной основе и не является условием получения основного микрокредита;
- Равный доступ для ЛСИ и МГН: МФО обеспечивает беспрепятственный доступ к информации и продуктам для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

§2. Ответственное микрокредитование

127. МҚҰ қаржылық өнімнің өмірлік циклінің барлық кезеңдерінде – әзірлеуден және жарнамалаудан бастап берешекті өндіріп алуға дейін – адал мінез-құлық рәсімдерінің орындалуын тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді. Берешекті өндіріп алу тәртібі осы Қағидалардың жеке тарауымен реттеледі және адал мінез-құлық қағидаттарын сақтай отырып жүзеге асырылады. 128. Қызметкерлерді ынталандыру жүйесі: МҚҰ қызметкерлеріне сыйақы төлеу саясаты микрокредиттерді күштеп ұсынуға немесе клиенттердің мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін өнімдерді беруге ынталандыратын себептерді болдырмайтындай етіп қалыптастырылады. 129. Сатудың сандық көрсеткіштері қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерімен және адал мінез-құлық қағидаттарының сақталу көрсеткіштерімен жиынтықта ғана ескеріледі. 130. Персоналды оқыту: Клиенттермен өзара әрекеттесетін қызметкерлер өнімдердің жарамдылығын бағалау, мінез-құлықтық тәуекел белгілерін анықтау және агрессивті сату тәжірибелеріне жол бермеу мәселелері бойынша тұрақты оқытудан өтеді. 131. Мониторинг және бақылау: МҚҰ адал емес тәжірибелердің белгілерін анықтау және жою мақсатында клиенттердің өтініштеріне, қанағаттану деңгейіне жүргізілетін сауалнамаларға және консультациялар сапасына (оның ішінде «құпия сатып алушы» әдісі арқылы) тұрақты мониторинг жүргізеді. Алаяқтық және мінез-құлықтық тәуекел белгілерін анықтау мақсатында МҚҰ ЦСОИ арқылы биометриялық аутентификацияны және интеграцияланған антифрод жүйелерін қолданады. **13-тарау. Жосықсыз тәжірибелердің түрлері мен белгілері және оларды анықтау тәртібі** **§1. Жалпы ережелер** 132. Жосықсыз тәжірибелер деп микроқаржылық қызметтер көрсету кезінде адал мінез-құлық қағидаттарының бұзылуына байланысты МҚҰ-ның, оның қызметкерлерінің, сондай-ақ микрокредиттерді ұсынуға, ілгерілетуге, консультация беруге, ресімдеуге және (немесе) сүйемелдеуге қатысатын үшінші тұлғалардың әрекеттері (әрекетсіздігі) түсініледі **§2. Жосықсыз тәжірибелердің тізбесі**	126. МФО применяет подходы ответственного микрокредитования в целях предотвращения чрезмерной задолженности клиентов и снижения риска причинения им убытков. Предоставление микрокредитов осуществляется с обязательным учетом платежеспособности и долговой нагрузки клиента. МФО рассчитывает коэффициент долговой нагрузки (КДН) заемщика и не одобряет микрокредит, если значение КДН превышает предельный уровень, установленный внутренними документами МФО в соответствии с требованиями уполномоченного органа. В рамках ответственного микрокредитования МФО соблюдает следующие принципы: - Принцип пригодности: микрокредит должен соответствовать потребностям и финансовым возможностям заемщика; - Принцип предотвращения убытков: МФО отказывает в выдаче займа, если оценка платежеспособности на момент принятия решения указывает на высокую вероятность возникновения у клиента существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств. Оценка не основывается исключительно на данных кредитной истории заемщика; - Принцип индивидуальной оценки: анализ платежеспособности проводится с учетом индивидуальных обстоятельств клиента, включая его доходы, текущие обязательства, социальный статус и семейное положение; - Принцип доказуемости: МФО обеспечивает документирование результатов оценки пригодности микрокредита и хранит эти сведения в кредитном досье заемщика. **§3. Механизмы обеспечения принципов** 127. МФО обеспечивает постоянный контроль выполнения процедур добросовестного поведения на всех этапах жизненного цикла финансового продукта: от разработки и рекламы до взыскания задолженности. Порядок взыскания задолженности регулируется отдельной главой настоящих Правил и осуществляется с соблюдением принципов добросовестного поведения. 128. Система мотивации работников: Политика вознаграждения сотрудников МФО формируется таким образом, чтобы исключить стимулы к навязыванию микрокредитов или предоставлению продуктов, не соответствующих возможностям клиентов.

МҚҰ төмендегі әрекеттерді жосықсыз тәжірибелер деп таниды және олардың орын алуына жол бермеуге міндеттенеді. 133. Деректерді бұрмалау және шектеулерді айналып өту: - Клиенттің табысын құжаттық (цифрлық) растаусыз асыра көрсету арқылы төлем қабілеттілігін бағалау кезінде деректерді қасақана бұрмалау; - Қарыз алушының қолданыстағы міндеттемелерін борыштық жүктеме коэффициентін (БЖК) есептеу кезінде есепке алмау; - Микрокредит сомасын немесе мерзімін тек реттеушілік талаптарға формалды түрде сәйкестендіру мақсатында өзгерту. 134. Ақпаратты жасыру және жаңылыстыру: - Микрокредиттің нақты құны, қолданылатын мөлшерлемелер мен тәуекелдер туралы ақпаратты жасыру немесе анық емес жарнама тарату, оның ішінде жарнамада сыйақы мөлшерін жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін (ЖТСМ) қатар көрсетпей көрсету немесе дұрыс емес ЖТСМ көрсету; - Клиенттің саналы шешім қабылдауы үшін қажетті ақпаратты ұсынбау. 135. Қосымша қызметтерді мәжбүрлеп ұсыну: - Егер заңнамада міндетті ретінде көзделмесе, микрокредитті ақылы қызметтерді (сақтандыру, консультациялар және т.б.) міндетті түрде сатып алу шартымен ұсыну; - Клиенттің қосымша қызметтерден бас тартуға және бұл негізгі қарызды беруден бас тартуға әкеп соқпайтыны туралы ақпаратты жасыру; - Міндеттемелерді қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандырудан клиент бас тартқан жағдайда сыйақы мөлшерлемесін ұлғайту; - Клиенттің алдын ала келісімінсіз қосымша қызметтер бойынша маркетингтік ұсыныстар жіберу. 136. Берешекті жосықсыз реттеу: - Төлем қабілетсіз қарыз алушы үшін ай сайынғы төлемді азайтпайтын және нақты экономикалық нәтиже бермейтін шарт талаптарын формалды түрде өзгерту (ұзарту); - Берешекті қайта құрылымдау процесіне қосымша ақылы қызметтерді енгізу; - Клиенттердің шарт талаптарын өзгерту туралы өтініштерін қарау мерзімдерін қасақана созу. 137. Агрессивті мінез-құлық және өндіріп алу:	129. Количественные показатели продаж учитываются только в совокупности с показателями качества обслуживания и соблюдения принципов добросовестного поведения. 130. Обучение персонала: Работники, взаимодействующие с клиентами, проходят регулярное обучение по вопросам оценки пригодности продуктов, выявления признаков поведенческого риска и недопущения агрессивных практик продаж. 131. Мониторинг и контроль: МФО на регулярной основе проводит мониторинг обращений клиентов, опросы удовлетворенности и проверки качества консультаций (в том числе методом «тайный покупатель») для выявления и устранения признаков недобросовестных практик. В целях выявления признаков мошенничества и поведенческого риска МФО применяет биометрическую аутентификацию через ЦОИД и интегрированные антифрод-системы. **Глава 13. Виды и признаки недобросовестных практик и порядок их выявления** **§1. Общие положения** 132. Под недобросовестными практиками понимаются действия (бездействие) МФО, её работников, а также третьих лиц, участвующих в предложении, продвижении, консультировании, оформлении и (или) сопровождении микрокредитов, связанные с нарушением принципов добросовестного поведения при оказании микрофинансовых услуг. **§2. Перечень недобросовестных практик МФО признает недобросовестными и обязуется не допускать следующие действия.** 133. Искажение данных и обход ограничений: - Умышленное искажение данных при оценке платежеспособности, включая завышение доходов клиента без документального (цифрового) подтверждения; - Исключение действующих обязательств заемщика из расчета коэффициента долговой нагрузки (КДН); - Изменение суммы или срока микрокредита исключительно для формального соответствия регуляторным требованиям. 134. Скрытие информации и введение в заблуждение:

- Өзара іс-қимылдың кез келген кезеңінде, оның ішінде берешекті өндіріп алу барысында, клиенттің ар-намысы мен қадір-қасиетін қорлайтын қорқыту, балағат сөздер айту немесе өзге де заңсыз әрекеттер жасау. **§3. Жосықсыз тәжірибелерді анықтау тәртібі** 138. МҚҰ жосықсыз тәжірибелерді келесі элементтерді қамтитын ішкі бақылау жүйесі арқылы анықтайды: - Өтініштерді талдау: өнім түрлері және нақты қызметкерлердің әрекеттері бөлінісінде клиенттердің шағымдарын тұрақты талдау; - Қанағаттанушылықты бағалау: қызмет немесе консультация алғаннан кейін клиенттер арасында сауалнама жүргізу; - Бақылау іс-шаралары: қашықтан қызмет көрсету сапасын (чаттар мен қоңыраулар арқылы), оның ішінде «құпия сатып алушы» (бақылау сатып алулары) әдісімен тексеру. Жосықсыз тәжірибелер фактілері анықталған жағдайда, МҚҰ дереу түзету шараларын қабылдайды, оның ішінде: - қызметкерді қосымша оқыту; - тәртіптік жазалар қолдану; - ішкі рәсімдерді өзгерту; - қажет болған жағдайда үшінші тұлғалармен жасалған серіктестік келісімдерді бұзу. **§4. Серіктестермен және үшінші тұлғалармен қатынастар** 139. Микрокредиттерді ілгерілетуге немесе ресімдеуге қатысатын үшінші тұлғалардың әрекеттері адал мінез-құлық қағидаттарының сақталуын бағалау кезінде МҚҰ-ның өзінің әрекеттері ретінде қарастырылады. 140. Егер серіктестің әрекеттерінде жосықсыз тәжірибелерді жүйелі түрде қолдану фактілері анықталса, МҚҰ серіктестік келісімді бұзуға немесе оның талаптарын өзгертуге міндетті. 141. МҚҰ-ға мерзімі өткен берешек көрсеткіштерін жасанды түрде төмендету немесе берешекті сотқа дейін реттеу жөніндегі міндеттен жалтару мақсатында талап ету құқықтарын беру шарттарын (коллекторларға цессия) пайдалануға тыйым салынады. **§5. Ынталандыру жүйесі** 142. МҚҰ қызметкерлерге сыйақы төлеу жүйесі клиенттерге сәйкес келмейтін өнімдерді ұсынуға немесе қосымша қызметтерден бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасыруға ынталандырмайтынына кепілдік береді.	- Распространение недостоверной рекламы или сокрытие информации о реальной стоимости микрокредита, применимых ставках и рисках, в том числе указание в рекламе размера вознаграждения без одновременного указания годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) или указание недостоверной ГЭСВ; - Непредставление информации, необходимой клиенту для принятия осознанного решения. 135. Навязывание дополнительных услуг: - Предложение микрокредита при условии обязательного приобретения платных услуг (страхование, консультации), если они не предусмотрены законом как обязательные. - Скрытие информации о праве клиента отказаться от дополнительных услуг без риска отказа в выдаче основного займа. - Увеличение ставки вознаграждения в случае отказа клиента от добровольного страхования, не связанного с обеспечением обязательств. - Направление маркетинговых предложений о допуслугах без предварительного согласия клиента. 136. Недобросовестное урегулирование задолженности: - Формальное изменение условий договора (пролонгация), которое не снижает ежемесячный платеж и не дает реального экономического эффекта для неплатежеспособного заемщика. - Включение дополнительных платных услуг в процесс реструктуризации долга. - Преднамеренное затягивание сроков рассмотрения заявлений клиентов об изменении условий договора. 137. Агрессивное поведение и взыскание: - Применение угроз, оскорбительных выражений, унижающих честь и достоинство клиента, или иных неправомерных действий на любом этапе взаимодействия, включая, но не ограничиваясь, взысканием задолженности. **§3. Порядок выявления недобросовестных практик.** 138. МФО выявляет недобросовестные практики через систему внутреннего контроля, включающую: - Анализ обращений: регулярный разбор жалоб клиентов в разрезе типов продуктов и действий конкретных сотрудников;

143. Қызметкерлердің бонустарын есептеу кезінде сапалық көрсеткіштер (шағымдардың болмауы, әдеп нормаларын сақтау) сатудың сандық көлем көрсеткіштеріне қарағанда басымдыққа ие болады.

14-тарау. Клиенттердің қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасы

§1. Жалпы ережелер

144. МҚҰ жыл сайын қолданыстағы және әлеуетті жеке тұлға клиенттердің қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасын әзірлейді және бекітеді.

145. Бағдарламаның мақсаты клиенттердің микрокредит беру шарттарын, оларға байланысты тәуекелдер мен салдарларды түсінуін қалыптастыру, сондай-ақ олардың дербес қаржылық шешімдер қабылдау қабілетін дамыту болып табылады.

Бағдарлама қазақ және орыс тілдерінде тұрақты негізде іске асырылады.

§2. Бағдарламаны іске асыру арналары және ақпараттың қолжетімділігі

146. Қаржылық сауаттылық бойынша ақпарат клиенттерге мынадай арналар арқылы жеткізіледі:

- МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсы;
- Жеке кабинет пен мобильді қосымшаның интерфейсі (болған жағдайда);
- цифрлық объектілер арқылы жіберілетін хабарламалар (Push-хабарламалар, SMS, электрондық пошта).

147. Ақпарат мүгедектігі бар адамдарға (МБА) және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (ХЖТШТ) қаржылық қызметтердің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттардың талаптарына (ҚР СТ 38441-2023, ҚР СТ 2191-2024) сәйкес бейімделеді.

148. Қаржылық сауаттылық жөніндегі материалдар көрнекі мысалдармен, есептеулермен және кестелермен сүйемелденеді.

§3. Қаржылық сауаттылық бағдарламасының мазмұны

Бағдарлама келесі міндетті бағыттарды қамтиды:

149. Өнімдердің шарттарын түсіндіру: сыйақыны, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін (ЖТСМ) және төлемдер кестесін есептеу тетіктерінің толық сипаттамасы.

150. Құқықтар мен міндеттер туралы ақпараттандыру: толық ақпарат алу құқығын, өтініш беру құқығын және дауларды сотқа дейін реттеу

- Оценка удовлетворенности: проведение опросов клиентов после получения услуг или консультаций;
- Контрольные мероприятия: проведение проверок качества дистанционного обслуживания (через чаты и звонки), в том числе методом «тайного покупателя» (контрольных закупок).
- При выявлении фактов недобросовестных практик МФО незамедлительно принимает корректирующие меры, включая: проведение дополнительного обучения работника, применение дисциплинарных взысканий, изменение внутренних процедур, а при необходимости — расторжение партнерских соглашений с третьими лицами.

§4. Отношения с партнерами и третьими лицам.

139. Действия третьих лиц, участвующих в продвижении или оформлении микрокредитов, рассматриваются как действия самой МФО при оценке соблюдения принципов добросовестного поведения.

140. МФО обязана расторгнуть партнерское соглашение или изменить его условия, если в действиях партнера выявлены факты систематического использования недобросовестных практик.

141. МФО запрещается использовать договоры уступки прав требований (коллекторам) в целях искусственного снижения показателей просрочки или ухода от обязанности по досудебному урегулированию задолженности.

§5. Система мотивации.

142. МФО гарантирует, что система вознаграждения персонала не стимулирует предложение клиентам неподходящих продуктов или сокрытие информации о праве отказа от допуслуг.

143. При расчете бонусов работников качественные показатели (отсутствие жалоб, соблюдение этики) являются приоритетными по отношению к количественным объемам продаж.

Глава 14. Программа повышения финансовой грамотности клиентов

§1. Общие положения

144. МФО ежегодно разрабатывает и утверждает Программу повышения финансовой грамотности действующих и потенциальных клиентов-физических лиц.

145. Целью Программы является формирование у клиентов понимания условий микрокредитования, связанных с ними рисков и последствий, а также способности принимать самостоятельные финансовые решения.

құралдарын пайдалану құқығын (оның ішінде микроқаржылық омбудсменге жүгіну құқығын) түсіндіру.
151. Цифрлық қаржылық сауаттылық:
- мобильді қосымша мен Жеке кабинетті қауіпсіз пайдалану қағидалары;
- алаяқтық пен әлеуметтік инженерия тәуекелдері туралы ақпараттандыру;
- дербес деректерді қорғау тәсілдері;
- қолжетімділікті жоғалту, деректердің таралып кетуі немесе рұқсат етілмеген операциялар орын алған жағдайда клиенттің іс-қимыл алгоритмі.
152. Осал топтарға арналған шаралар: егде жастағы адамдар мен ерекше қажеттіліктері бар тұлғалар үшін жеңілдетілген материалдарды әзірлеу.

§4. Мінез-құлықтық құралдарды пайдалану

153. МҚҰ цифрлық объектілер интерфейстерінде клиентті типтік қателіктерден сақтандыратын құралдарды қолданады:
- мерзімі өткен берешектің салдары туралы хабарламалар;
- тек ең төменгі төлем енгізілген жағдайда артық төлемнің ұлғаюы мүмкін екендігі туралы хабарламалар;
- шарттың негізгі талаптары мен тәуекелдеріне визуалды екпін қою;
- кодтар мен құпиясөздерді үшінші тұлғаларға беруге жол берілмейтіні туралы ескертулер.

§5. Іске асыру және бақылау тетіктері

154. МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында оқыту материалдары мен жиі қойылатын сұрақтарға жауаптарды қамтитын «Қаржылық сауаттылық» атты жеке бөлім құрылады.
155. МҚҰ қаржылық сауаттылық саласындағы мынадай функциялар жүктелетін жауапты құрылымдық бөлімшені (немесе лауазымды тұлғаны) айқындайды:
- қаржылық сауаттылық саласындағы саясат пен ішкі рәсімдерді әзірлеу;
- мақсатты аудиторияларды ескере отырып іс-шараларды жобалау, тестілеу және енгізу;
- қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралардың тиімділігіне мониторинг жүргізу және бағалау.
156. МҚҰ жыл сайын Бағдарламаның тиімділігін бағалайды және оны анықталған мінез-құлықтық тәуекелдер мен клиенттердің өтініштерін талдау нәтижелерін ескере отырып түзетеді.

15-тарау. Микроқаржылық омбудсменмен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

Реализация Программы осуществляется на постоянной основе на казахском и русском языках. Реализация Программы осуществляется на постоянной основе на казахском и русском языках.

§2. Каналы реализации и доступность информации

146. Информация по финансовой грамотности доводится до клиентов через:
- официальный интернет-ресурс МФО;
- интерфейс Личного кабинета и мобильного приложения (при наличии);
- рассылки через цифровые объекты (Push-уведомления, SMS, электронная почта).
147. Информация адаптирована для лиц с инвалидностью (ЛСИ) и маломобильных групп населения (МГН) в соответствии с требованиями национальных стандартов по доступности финансовых услуг для ЛСИ и МГН (СТ РК 38441-2023, СТ РК 2191-2024)..
148. Материалы по финансовой грамотности сопровождаются наглядными примерами, расчетами и таблицами.

§3. Содержание Программы финансовой грамотности

Программа включает следующие обязательные направления:
149. Разъяснение условий продуктов: подробное описание механизмов расчета вознаграждения, ГЭСВ и графика платежей.
150. Информирование о правах и обязанностях: разъяснение права на получение полной информации, права на подачу обращения и использование инструментов досудебного урегулирования споров (в том числе обращение к микрофинансовому омбудсмену).
151. Цифровая финансовая грамотность:
- правила безопасного использования мобильного приложения и Личного кабинета;
- информирование о рисках мошенничества и социальной инженерии; способы защиты персональных данных;
- алгоритм действий клиента при утрате доступа, утечке данных или несанкционированных операциях.
152. Меры для уязвимых групп: разработка упрощенных материалов для пожилых людей и лиц с особыми потребностями

§4. Использование поведенческих инструментов

153. МФО применяет в интерфейсах цифровых объектов инструменты, предостерегающие клиента от типовых ошибок:
- уведомления о последствиях просрочки;

§1. Жалпы ережелер

157. МҚҰ клиенттері – жеке тұлғалар микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді микроқаржылық омбудсменнің қатысуымен реттеуге құқылы.

158. Микроқаржылық омбудсмен МҚҰ мен оның клиенттері арасындағы дауларды клиенттер үшін ақысыз негізде қарайды және шешеді.

159. МҚҰ клиентке микроқаржылық омбудсменнің қызметі, оның өкілеттіктері және байланыс деректері туралы ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз етуге міндетті.

§2. Клиентті ақпараттандыру

160. МҚҰ клиентке микроқаржылық омбудсменге жүгіну құқығы туралы ақпаратты келесі тәртіппен жеткізеді:

- шарт жасалғанға дейін – тиісті тармақты Негізгі ақпараттық құжатқа (НАҚ) енгізу арқылы;
- шарт жасасу кезінде – МҚҰ қызметкерлері (немесе онлайн ресімдеу кезінде жүйе интерфейсі) омбудсменге жүгіну тәртібін және дауларды қарау мерзімдерін түсіндіреді;
- қызмет көрсету барысында – клиенттің жазбаша өтініштеріне жауап жолдау кезінде, оның талаптарын толық немесе ішінара қанағаттандырудан бас тартылған жағдайда;
- мерзімі өткен берешек туындаған кезде – мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы хабарлама мәтінінде, сондай-ақ шарт талаптарын өзгерту туралы өтініштен бас тартылған немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда.

161. Микроқаржылық омбудсменнің байланыс ақпараты (атауы, мекенжайы, телефон нөмірлері, электрондық пошта мекенжайы, интернет-ресурсы) МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсында және мобильді қосымшасында (болған жағдайда) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қабылдау және қарау мәселелеріне арналған бөлімде орналастырылады.

§3. Омбудсменге жүгіну шарттары мен мерзімдері

162. Клиент микроқаржылық омбудсменге тек дауды МҚҰ-мен тікелей сотқа дейін реттеу жөніндегі шараларды қабылдағаннан кейін ғана жүгінуге құқылы.

163. МҚҰ шарт талаптарын өзгерту (қайта құрылымдау) туралы өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы шешім қабылдаған жағдайда немесе

- сообщения о возможном увеличении переплаты при внесении только минимального платежа;
- визуальные акценты на ключевых условиях и рисках договора;
- предупреждения о недопустимости передачи кодов и паролей третьим лицам.

§5. Механизмы реализации и контроля

154. На официальном интернет-ресурсе МФО создается отдельный раздел «Финансовая грамотность», содержащий обучающие материалы и ответы на часто задаваемые вопросы.

155. МФО назначает ответственное структурное подразделение (или должностное лицо), на которое возлагаются функции по:

- разработке политики и внутренних процедур в области финансовой грамотности;
- проектированию, тестированию и внедрению мероприятий с учетом целевых аудиторий;
- мониторингу и оценке эффективности мероприятий по повышению финансовой грамотности.

156. МФО ежегодно оценивает эффективность Программы и корректирует её с учетом выявленных поведенческих рисков и результатов анализа обращений клиентов.

Глава 15. Порядок взаимодействия с микрофинансовым омбудсманом

§1. Общие положения

157. Клиенты МФО – физические лица имеют право на урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, с участием микрофинансового омбудсмана.

158. Микрофинансовый омбудсман осуществляет разрешение споров между МФО и её клиентами на безвозмездной для клиентов основе.

159. МФО обязана обеспечить клиенту доступ к информации о деятельности микрофинансового омбудсмана, его полномочиях и контактных данных.

§2. Информирование клиента

160. МФО доводит до сведения клиента информацию о праве на обращение к микрофинансовому омбудсману:

Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 9-2-бабында белгіленген рәсім шеңберінде өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, клиент – жеке тұлға МҚҰ-ның осындай шешімін алған күннен бастап үш ай ішінде микроқаржылық омбудсменге жүгінуге құқылы. 164. Омбудсменге жүгінген кезде клиент бұл туралы МҚҰ-ны Жеке кабинет немесе ұйымның электрондық поштасы арқылы бір мезгілде хабардар етуге **міндетті.** **§4. Омбудсменмен өзара іс-қимыл жасау кезіндегі МҚҰ міндеттері** 165. МҚҰ микроқаржылық омбудсменнің сұрауы бойынша дауды қарау үшін қажетті барлық құжаттар мен мәліметтерді заңнамада белгіленген мерзімдерде ұсынуға міндеттенеді. 166. Дауды қарау нәтижелері бойынша қабылданған және клиент қабылдаған микроқаржылық омбудсменнің шешімін орындау, егер тараптардың келісімімен өзге мерзім белгіленбесе, МҚҰ үшін 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде міндетті болып табылады. 167. МҚҰ клиенттің омбудсменге жүгіну құқығын шектеуге немесе шартта мұндай жүгінуге кедергі келтіретін талаптарды белгілеуге құқылы емес. 168. МҚҰ микроқаржылық омбудсменнің шешімін белгіленген мерзімде орындамаған жағдайда, микроқаржылық омбудсмен бұл туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен уәкілетті органға хабарлайды. **16 тарау. Басқа баптар.** 169. Осы Ережелер несиелік портфель құрылымындағы, МҚҰ қызметінің қаржылық нәтижелері өзгерістерін, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы өзгерістерін, сонымен қатар, экономикалық жағдайдағы және Қазақстан Республикасының қаржылық нарықтары коньюнктурасындағы өзгерістерді ескере отырып, өзгертіледіжәне толықтырылады. 170. Осы Ережелермен қарастырылмаған басқалар Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарымен сәйкес реттеледі. 171. Осы Қағидалар МҚҰ-дағы осыған уәкілетті тұлға бекіткен күннен бастап күшіне енеді, мерзімсіз болып табылады және МҚҰ-ның күші жойылған жағдайда өз әрекетін тоқтатады.	- до заключения договора: путем включения соответствующего пункта в Ключевой информационный документ (КИД); - в момент заключения договора: работники МФО (или интерфейс системы при онлайн-оформлении) разъясняют порядок обращения и сроки рассмотрения споров омбудсманом; - в процессе обслуживания: при направлении клиенту ответов на его письменные обращения, в случае полного или частичного отказа в удовлетворении его требований; - при возникновении просрочки: в тексте уведомления о наличии просроченной задолженности, а также в случае отказа в изменении условий договора или недостижении взаимоприемлемого решения. 161. Контактная информация микрофинансового омбудсмана (наименование, адрес, телефоны, адрес электронной почты, интернет-ресурс) размещается на официальном интернет-ресурсе МФО и в мобильном приложении (при наличии) в разделе, посвященном приему и рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг. **§3. Условия и сроки обращения к омбудсману** 162. Клиент вправе обратиться к микрофинансовому омбудсмену только после принятия мер по досудебному урегулированию спора непосредственно с МФО. 163. В случае получения решения МФО об отказе в изменении условий договора (реструктуризации) или при недостижении взаимоприемлемого решения в рамках процедуры, установленной статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», клиент – физическое лицо вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в течение трех месяцев со дня получения такого решения МФО. 164. При обращении к омбудсману клиент обязан одновременно уведомить об этом МФО через Личный кабинет или электронную почту организации. **§4. Обязанности МФО при взаимодействии с микрофинансовым омбудсманом** 165. МФО обязуется предоставлять микрофинансовому омбудсману по его запросу все необходимые документы и сведения, требуемые для рассмотрения спора, в сроки, установленные законодательством. 166. Исполнение решения микрофинансового омбудсмана, принятого по результатам рассмотрения спора и принятого клиентом, является

172. Барлық пошта және өзге де хат-хабарлар: Қазақстан Республикасы, Астана қаласы, Есіл ауданы, Сығанақ көшесі, 43-ғимарат, «Ансар» БО, 503-кеңсе, пошта индексі 010000 мекенжайына жіберіледі	обязательным для МФО в течение 30 (тридцати) календарных дней, если иной срок не установлен по соглашению сторон. 167. МФО не вправе ограничивать право клиента на обращение к микрофинансовому омбудсману или устанавливать в договоре условия, препятствующие такому обращению. 168. В случае неисполнения МФО решения микрофинансового омбудсмана в установленный срок, микрофинансовый омбудсман уведомляет об этом уполномоченный орган в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. **Глава 16. Иные положения** 169. Настоящие Правила могут изменяться и дополняться с учетом изменений в структуре ссудного портфеля, финансовых результатов деятельности МФО, изменения действующего законодательства Республики Казахстан, а также с учетом изменений в экономической ситуации и в конъюнктуре финансовых рынков Республики Казахстан. 170. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регулируется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. 171. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения уполномоченным на то в МФО лицом, являются бессрочными и прекращают свое действие в случае их отмены МФО. 172. Вся почтовая и иная корреспонденция направляется в адрес МФО по указанному адресу: Республика Казахстан, г. Астана, Есильский район, улица Сығанақ, здание 43, БЦ «Ансар», 5 этаж, 503 офис, почтовый индекс 010000