

**УТВЕРЖДЕНО**

**Протоколом внеочередного общего собрания участников  
Товарищества с ограниченной ответственностью  
«Микрофинансовая организация «SwF»  
№ 20-07-2026 от 20.07.2026 г.  
(Приложение № 1 к Протоколу)**



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ  
ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «SwF»**



**Республика Казахстан, 2026 год**



## СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1. Общие положения

Глава 2. Предельные суммы, сроки предоставления микрокредитов и величины ставок вознаграждения

Глава 3. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

Глава 4. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

4.1. Общие положения и формы обращений

4.2. Личный прием и устные обращения

4.3. Регистрация и подтверждение приема обращений

4.4. Рассмотрение обращений и сроки

4.5. Результаты рассмотрения обращений

4.6. Уведомление о результатах рассмотрения

4.7. Учет и анализ обращений

Глава 5. Права и обязанности МФО и потребителей финансовых услуг, их ответственность

5.1. Права, обязанности, ограничения и ответственность МФО

5.2. Права, обязанности и ответственность заявителя

5.3. Права, обязанности и ответственность заемщика

Глава 6. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов

6.1. Финансовые продукты и общие условия их предоставления

6.2. Требования к заявителю, подача заявления и электронная идентификация

6.3. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита

6.4. Рассмотрение заявления и принятие решения

6.5. Информирование и консультирование потребителя финансовых услуг

6.6. Порядок и сроки заключения договора

6.7. Порядок предоставления микрокредита

6.8. Порядок начисления вознаграждения и погашения микрокредита

6.9. Дополнительные услуги

6.10. Кредитная линия, рефинансирование и повторное кредитование

6.11. Порядок и сроки изменения и расторжения договора

6.12. Уведомление заемщика и урегулирование просроченной задолженности

6.13. Порядок взаимодействия при взыскании задолженности

6.14. Кредитное досье и мониторинг

Глава 7. Положения о порядке работы с клиентами

Глава 8. Принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов

Глава 9. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг

Глава 10. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

10.1. Особенности взаимодействия

10.2. Доступные формы получения информации

10.3. Участие доверенного лица

Глава 11. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита

Глава 12. Заключительные положения



## **Глава 1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

1.2. Правила определяют порядок и условия предоставления ТОО «МФО «SwF» (далее – МФО) микрокредитов физическим лицам, самозанятым и индивидуальным предпринимателям, порядок обслуживания договоров, рассмотрения обращений и урегулирования задолженности.

1.3. МФО не предоставляет микрокредиты юридическим лицам.

1.4. Микрокредиты предоставляются электронным способом посредством официального интернет-ресурса МФО и мобильного приложения МФО. Помещение МФО используется для личного приема, консультирования, принятия обращений и обслуживания клиентов.

1.5. Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита. Актуальная редакция Правил размещается на интернет-ресурсе МФО, в мобильном приложении и в помещении МФО в месте, доступном для обозрения и ознакомления.

1.6. Положения Правил излагаются и применяются с соблюдением норм литературного языка и юридической терминологии. При противоречии Правил законодательству Республики Казахстан применяются нормы законодательства.

1.7. Для целей Правил используются следующие основные понятия:

- 1) автоматизированная информационная система – информационная система, автоматизирующая предоставление микрокредитов электронным способом;
- 2) биометрическая аутентификация – процедура подтверждения личности клиента на основании его биометрических данных в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- 3) вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме основного долга;
- 4) годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, рассчитываемая в порядке, установленном уполномоченным органом;
- 5) договор – договор о предоставлении микрокредита, заключаемый между МФО и заемщиком;
- 6) доверенное лицо – лицо, действующее от имени потребителя финансовых услуг на основании доверенности в пределах предоставленных полномочий;
- 7) заемщик – физическое лицо, самозанятый или индивидуальный предприниматель, заключивший с МФО договор;
- 8) заявитель – физическое лицо, самозанятый или индивидуальный предприниматель, подавший заявление на получение микрокредита;
- 9) индивидуальный предприниматель – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 10) клиент – заявитель, заемщик либо иное физическое лицо, обращающееся в МФО по вопросам предоставления и обслуживания микрокредита;



- 11) кредитная линия – обязательство МФО предоставлять заемщику микрокредиты на условиях, позволяющих заемщику определять время получения и сумму отдельного микрокредита в пределах лимита и срока, установленных соглашением;
- 12) кредитное досье – совокупность документов и сведений, формируемых МФО по заявителю и заемщику;
- 13) личный кабинет – защищенный сервис автоматизированной информационной системы, обеспечивающий взаимодействие МФО с заявителем и заемщиком;
- 14) лицо с инвалидностью (ЛСИ) – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящее к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты;
- 15) маломобильные группы населения (МГН) – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве;
- 16) микрокредит – деньги, предоставляемые МФО заемщику в национальной валюте Республики Казахстан на условиях платности, срочности и возвратности;
- 17) мобильное приложение – программный продукт, используемый на абонентском устройстве и предоставляющий доступ к личному кабинету через сеть Интернет;
- 18) потребительский микрокредит – микрокредит, предоставляемый физическому лицу на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 19) самозанятый – физическое лицо, осуществляющее деятельность, приносящую доход, без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя в случаях, допускаемых законодательством;
- 20) финансовый продукт – совокупность условий предоставления микрокредита определенной категории заемщиков, утвержденная уполномоченным органом МФО;
- 21) уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.
- 22) центр обмена идентификационными данными (ЦОИД) — операционный центр межбанковской системы переводов денег, обеспечивающий взаимодействие с финансовыми организациями по обмену данными клиентов из доступных источников для проведения процедур идентификации клиентов.

1.8. Иные понятия используются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.



## Глава 2. Предельные суммы, сроки предоставления микрокредитов и величины ставок вознаграждения

2.1. По микрокредитам, предоставляемым МФО, устанавливаются следующие предельные условия:

| Сумма микрокредита |           | Срок                                | Ставка вознаграждения |                                                      |
|--------------------|-----------|-------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------|
| Минимум            | Максимум  |                                     | Минимум               | Максимум / ГЭСВ                                      |
| 10 000 тенге       | 1 100 МРП | от 5 календарных дней до 36 месяцев | 3,65% годовых         | в размере, при котором ГЭСВ не превышает 46% годовых |

2.2. Конкретные сумма, срок, ставка вознаграждения и ГЭСВ определяются условиями соответствующего финансового продукта, результатами рассмотрения заявления и указываются в договоре, ключевом информационном документе и графике погашения. При этом, в случае предоставления микрокредита на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, предоставление ключевого информационного документа, оценка пригодности микрокредита для потребителей финансовых услуг, по данному финансовому продукту не проводится.

2.3. Сумма микрокредита предоставляется в национальной валюте Республики Казахстан – тенге. При изменении законодательством предельного размера ГЭСВ применяется размер, действующий на дату заключения договора или внесения изменений в его условия.

2.4. Вознаграждение начисляется на остаток основного долга за фактическое количество дней пользования микрокредитом с применением временной базы, предусмотренной финансовым продуктом и договором, в соответствии с нормативными правовыми актами уполномоченного органа. При досрочном погашении вознаграждение рассчитывается за фактический период пользования микрокредитом.



### **Глава 3. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита**

3.1. Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается МФО в следующие предельные сроки:

- 1) по заявлению физического лица на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, – в течение 1 (одного) часа с момента поступления заявления;
- 2) по заявлению самозанятого или индивидуального предпринимателя на предоставление микрокредита на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, – не более 10 (десяти) рабочих дней со дня получения МФО заявления и полного комплекта документов и сведений, необходимых для принятия решения.

3.2. В срок, предусмотренный подпунктом 2) пункта 3.1 настоящих Правил, не включается период, в течение которого заявитель устраняет недостатки заявления, предоставляет запрошенные МФО документы или сведения либо повторно проходит идентификацию по причинам, не зависящим от МФО.

3.3. О принятом решении заявитель уведомляется через личный кабинет, мобильное приложение и (или) иным способом, предусмотренным договором или внутренними документами МФО.

3.4. Положительное решение МФО о предоставлении микрокредита действует в течение 3 (трех) календарных дней со дня его принятия.

3.5. Если в течение срока действия положительного решения заявитель не заключил договор и (или) не оформил согласия, обязательные в соответствии с законодательством, это признается отказом заявителя от заключения договора и получения микрокредита. Для последующего получения микрокредита заявитель подает новое заявление.



## **Глава 4. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов**

### **4.1. Общие положения и формы обращений**

4.1.1. Рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг осуществляется в соответствии с Требованиями, настоящими Правилами и внутренними политиками и процедурами соблюдения прав и интересов потребителей финансовых услуг.

4.1.2. МФО осуществляет работу со следующими обращениями:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения МФО, в которых предусмотрен сервис подачи обращения;

2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении потребителем финансовых услуг МФО.

4.1.3. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении либо поступившие на абонентские номера МФО, не признаются обращениями, если они являются запросами информационного характера. МФО разъясняет потребителю порядок подачи обращения, соответствующего требованиям настоящей главы.

4.1.4. Не относятся к обращениям потребителей финансовых услуг по предоставлению микрокредитов:

1) обращения работников к МФО как работодателю по трудовым и социальным вопросам, не связанным с предоставлением им финансовых услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между участниками, членами органов управления, бенефициарами и МФО, не связанные с предоставлением микрокредитов;

3) обращения контрагентов по договорам аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иным договорам, не относящимся к финансовым продуктам;

4) запросы информации или разъяснений законодательства либо условий финансовых продуктов, не содержащие выражения неудовлетворенности действиями, бездействием МФО или условиями финансового продукта;

5) запросы, связанные с предоставлением МФО налоговой, статистической или иной отчетности, если они не содержат сведений о нарушении прав конкретного потребителя;

6) сообщения о предполагаемых нарушениях законодательства, коррупции, злоупотреблениях и иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного потребителя;

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями по конкретному договору, кроме обращений, поданных в интересах конкретного потребителя с прямым указанием на это;

8) переписка с государственными органами по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельного обращения потребителя;

9) обращения, содержание или требования которых невозможно установить, включая нечитаемые тексты, бессвязные сообщения и массовые автоматизированные рассылки.

4.1.5. Обращение клиента подлежит оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и его индивидуальный идентификационный номер;



3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МФО и (или) членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) обращение подано неуполномоченным лицом.

4.1.6. В случаях, предусмотренных подпунктами 2), 3), 4) и 5) пункта 4.1.5., МФО в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обращения клиента направляет заявителю ответ с указанием причин оставления обращения без рассмотрения.

## **4.2. Личный прием и устные обращения**

4.2.1. Уполномоченные лица МФО проводят личный прием физических лиц и их представителей не реже одного раза в месяц по графику, утвержденному руководителем исполнительного органа МФО. График приема размещается на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и в помещении МФО.

4.2.2. Если обращение не может быть разрешено во время личного приема и требует дополнительной проработки, потребителю предлагается оформить его в письменной форме; такое обращение рассматривается как письменное.

4.2.3. Устные обращения по телефону или при личном посещении рассматриваются в момент обращения. Если вопрос не может быть разрешен сразу, потребителю разъясняются порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

4.2.4. Устные обращения по телефону подлежат регистрации. Запись разговора производится с уведомлением потребителя в начале разговора.

## **4.3. Регистрация и подтверждение приема обращений**

4.3.1. Письменные обращения, в том числе поступившие через интернет-ресурс и мобильное приложение, подлежат обязательной регистрации в порядке, установленном внутренними документами МФО. В мобильном приложении предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи обращения.

4.3.2. Потребителю выдается документ, подтверждающий прием письменного обращения, либо на копии обращения делается отметка о приеме. При подаче через интернет-ресурс или мобильное приложение направляется уведомление с датой и регистрационным номером обращения. Отказ в приеме обращения не допускается.

## **4.4. Рассмотрение обращений и сроки**

4.4.1. При недостаточности информации для рассмотрения обращения МФО запрашивает у потребителя дополнительные документы и сведения, необходимые для объективного рассмотрения вопроса.

4.4.2. Срок рассмотрения обращения составляет не более 15 рабочих дней со дня поступления обращения в МФО.

4.4.3. При необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок продлевается еще на 15 рабочих дней. О продлении потребитель извещается в течение 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

## **4.5. Результаты рассмотрения обращений**

4.5.1. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует потребителя о результатах и принятых мерах.

4.5.2. Письменный ответ предоставляется на языке обращения и содержит:

1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному вопросу;

2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы МФО и условия договора;



- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права на обжалование принятого решения при отказе или частичном удовлетворении требования.

4.5.3. При обоснованности обращения МФО принимает решение о полном или частичном удовлетворении обращения, устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя.

4.5.4. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО. Допускается факсимильное воспроизведение подписи либо иной способ, предусмотренный внутренними документами МФО. Подписание не требуется при направлении ответа электронными способами, позволяющими установить отправителя и зафиксировать доставку.

#### **4.6. Уведомление о результатах рассмотрения**

4.6.1. Ответ передается способом, предусмотренным договором или указанным потребителем в обращении.

4.6.2. Ответ считается доставленным, если он направлен:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре или обращении;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре или обращении;
- 3) посредством SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) иным предусмотренным договором средством связи, обеспечивающим фиксацию получения ответа.

4.6.3. При личной явке ответ вручается потребителю или его уполномоченному представителю под роспись, о чем делается отметка в учете обращений, кроме ответа, ранее доставленного способом, предусмотренным пунктом 4.6.2 Правил.

4.6.4. При возврате ответа с отметкой о невозможности вручения либо при отказе потребителя от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

#### **4.7. Учет и анализ обращений**

4.7.1. МФО ведет классификатор обращений, обеспечивающий регистрацию всех письменных обращений, фиксацию основной информации, классификацию и хранение информации не менее 5 лет.

4.7.2. Основная информация по обращению включает регистрационный номер и дату, ИИН потребителя или его представителя и контактные данные при их указании, канал поступления, тип финансового продукта, предмет и описание обращения, сведения об ответственных работниках и принятое решение.

4.7.3. Анализ обращений возлагается на независимое от продаж подразделение либо ответственное должностное лицо и включает выявление причин обращений, разработку рекомендаций, внесение предложений о корректирующих и превентивных мерах и подготовку управленческой отчетности.

4.7.4. Управленческая отчетность включает сведения о количестве и классификации обращений, соблюдении сроков, результатах оценки удовлетворенности, выявленных системных проблемах и принятых мерах.



## **Глава 5. Права и обязанности МФО и потребителей финансовых услуг, их ответственность**

### **5.1. Права, обязанности, ограничения и ответственность МФО**

#### **5.1.1. МФО вправе:**

- 1) запрашивать у заявителя и заемщика документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления, оценки пригодности и кредитоспособности, заключения, исполнения и изменения договора;
- 2) проверять полноту и достоверность представленных сведений законными способами, в том числе получать сведения из кредитных бюро, государственных информационных систем и иных источников при наличии необходимых согласий и правовых оснований;
- 3) принимать решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита с учетом требований законодательства, условий финансового продукта и результатов оценки рисков;
- 4) требовать надлежащего исполнения заемщиком обязательств по договору;
- 5) в одностороннем порядке изменять условия договора исключительно в сторону их улучшения для заемщика в случаях, предусмотренных Законом и договором;
- 6) осуществлять мониторинг исполнения договора, досудебное урегулирование и взыскание задолженности в порядке и пределах, установленных законодательством;
- 7) использовать автоматизированные системы и искусственный интеллект для оценки и управления рисками, неся ответственность за принятые с их использованием решения;
- 8) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором.

#### **5.1.2. МФО обязана:**

- 1) соблюдать Закон, Требования, настоящие Правила, договор и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан;
- 2) предоставлять заявителю и заемщику полную, достоверную, своевременную и понятную информацию об условиях микрокредита, платежах, рисках, правах и обязанностях сторон;
- 3) проводить идентификацию и биометрическую аутентификацию, оценку пригодности и кредитоспособности, расчет коэффициента долговой нагрузки и иные обязательные проверки в случаях и порядке, установленных законодательством;
- 4) обеспечивать заявителю до подписания доступ к проекту договора, ключевому информационному документу, графику погашения и иным приложениям, а заемщику – доступ к заключенному договору и связанным с ним документам;
- 5) предоставить микрокредит после заключения договора и выполнения заемщиком предусмотренных законодательством и договором условий предоставления микрокредита;
- 6) принимать от заемщика деньги в счет частичного или полного досрочного погашения микрокредита с удержанием вознаграждения, начисленного за фактический период пользования микрокредитом, без взимания неустойки и иных платежей за досрочное погашение;
- 7) по заявлению заемщика не чаще одного раза в месяц безвозмездно предоставлять в срок не более 3 (трех) рабочих дней информацию о распределении поступивших в счет погашения задолженности денег на основной долг, вознаграждение и неустойку;
- 8) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном погашении безвозмездно сообщать в срок не более 3 (трех) рабочих дней размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение и неустойку;
- 9) уведомлять заемщика об изменении условий договора в сторону их улучшения способом, предусмотренным договором, и обеспечивать право заемщика отказаться от



предложенных условий в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления;

- 10) уведомлять заемщика – физическое лицо о возникновении просрочки исполнения обязательств не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее возникновения в порядке, установленном Законом и Требованиями;
- 11) рассматривать заявления заемщиков – физических лиц об изменении условий договора и сообщать о принятом решении в сроки и порядке, установленные Законом и постановлением № 83;
- 12) предоставлять и актуализировать сведения в кредитных бюро, соблюдать тайну предоставления микрокредита и требования законодательства о персональных данных;
- 13) при уступке права требования уведомлять заемщика о планируемой и состоявшейся уступке в случаях, порядке и сроки, установленные законодательством;
- 14) принимать и рассматривать обращения, взаимодействовать с микрофинансовым омбудсманом, обеспечивать доступное обслуживание ЛСИ и МГН;
- 15) исполнять иные обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан и договором.

#### 5.1.3. МФО не вправе:

- 1) в одностороннем порядке увеличивать ставку вознаграждения либо изменять способ и метод погашения микрокредита, за исключением изменения условий в сторону их улучшения для заемщика;
- 2) устанавливать и взимать с заемщика платежи по микрокредиту, кроме вознаграждения и неустойки, предусмотренных Законом и договором; данное ограничение не препятствует предоставлению отдельной добровольной дополнительной услуги на основании отдельного согласия и договора;
- 3) взимать неустойку или иные штрафные санкции, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения приходится на выходной либо праздничный день и платеж произведен в следующий рабочий день;
- 4) требовать от заемщика – физического лица неустойку и иные платежи за досрочное полное или частичное погашение микрокредита;
- 5) требовать по потребительскому микрокредиту выплаты вознаграждения и неустойки, начисленных по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения любого платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 6) увеличивать срок действия договора, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора;
- 7) увеличивать сумму микрокредита по заключенному договору;
- 8) индексировать обязательства и платежи по договору, выданному в тенге, с привязкой к валютному или иному эквиваленту;
- 9) навязывать дополнительные услуги, ставить предоставление микрокредита в зависимость от согласия на их получение, ограничивать выбор страховой организации либо возлагать на заемщика обязанность страховать жизнь и здоровье;
- 10) предоставлять микрокредит при наличии запретов и ограничений, установленных законодательством, в том числе при наличии добровольного отказа от получения микрокредитов, установленных законом ограничений в связи с просроченной задолженностью, банкротством, прохождением срочной воинской службы, отсутствием обязательного согласия или наличии незавершенного заявления на необеспеченный заем в иной финансовой организации;
- 11) применять давление, угрозы, введение в заблуждение, дискриминацию, сокрытие существенных условий и иные недобросовестные практики;



- 12) разглашать тайну предоставления микрокредита и персональные данные вне случаев, предусмотренных законодательством;
- 13) заключать договоры о сотрудничестве с аффилированными частными судебными исполнителями либо обращаться за совершением нотариальных действий к аффилированному нотариусу, а также подавать заявление о совершении исполнительной надписи с нарушением территориальности, установленной законодательством;
- 14) совершать иные действия, запрещенные законодательством Республики Казахстан.

5.1.4. МФО несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, нарушение требований к раскрытию информации, заключению и исполнению договора, рассмотрению обращений, защите персональных данных и тайны предоставления микрокредита, а также за решения, принятые с использованием автоматизированных систем и искусственного интеллекта, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **5.2. Права, обязанности и ответственность заявителя**

### **5.2.1. Заявитель вправе:**

- 1) ознакомиться с настоящими Правилами, условиями финансовых продуктов и тарифами МФО;
- 2) получить полную и достоверную информацию о платежах, условиях, рисках, правах и обязанностях, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита;
- 3) выбрать сумму, срок и метод погашения микрокредита в пределах условий финансового продукта и в случаях, предусмотренных законодательством;
- 4) получить бесплатную консультацию и необходимое время для ознакомления с договором и иными документами;
- 5) отказаться от заключения договора и дальнейшего оформления до предоставления микрокредита;
- 6) подать обращение, жалобу или иное заявление в порядке, установленном настоящими Правилами и законодательством.

5.2.2. Заявитель обязан предоставлять полные, достоверные и актуальные документы и сведения, проходить предусмотренные законодательством процедуры идентификации и проверки, не передавать третьим лицам средства доступа к личному кабинету, одноразовые коды, средства электронной подписи и иные идентификационные средства.

5.2.3. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных документов и сведений, сокрытие или искажение информации, имеющей значение для принятия решения, а также неправомерное использование или передачу третьим лицам средств идентификации и доступа в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **5.3. Права, обязанности и ответственность заемщика**

### **5.3.1. Заемщик вправе:**

- 1) ознакомиться с настоящими Правилами и тарифами МФО;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором;
- 3) получать сведения о задолженности, платежах, начисленном вознаграждении и неустойке, а также доступ к договору и связанным с ним документам;
- 4) при совпадении даты погашения основного долга и (или) вознаграждения с выходным либо праздничным днем произвести платеж в следующий рабочий день без уплаты неустойки за такой перенос;
- 5) досрочно полностью или частично вернуть сумму микрокредита без уплаты неустойки и иных платежей за досрочное погашение;



- 6) по заявлению не чаще одного раза в месяц безвозмездно получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней информацию о распределении поступивших денег на основной долг, вознаграждение и неустойку;
- 7) по заявлению о частичном или полном досрочном погашении безвозмездно получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение и неустойку;
- 8) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения отказаться от предложенных МФО условий в порядке, предусмотренном договором;
- 9) обращаться в МФО при возникновении спорных ситуаций и обжаловать принятое решение в установленном законодательством порядке;
- 10) обратиться в установленный срок с заявлением о внесении изменений в условия договора при возникновении просрочки и предложить меры урегулирования, предусмотренные Законом;
- 11) обратиться к микрофинансовому омбудсману и в суд в порядке, установленном законодательством;
- 12) после полного исполнения обязательств получить по заявлению безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней справку об отсутствии задолженности;
- 13) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором.

5.3.2. Заемщик обязан возвратить основной долг и уплатить вознаграждение в сроки и порядке, установленные договором, предоставлять документы и сведения в случаях, предусмотренных законодательством и договором, сообщать об изменении контактных и иных существенных данных, обеспечивать сохранность средств доступа и исполнять иные обязанности по договору.

5.3.3. Заемщик несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, включая несвоевременный возврат основного долга и уплату вознаграждения, в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и договором.



## **Глава 6. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов**

### **6.1. Финансовые продукты и общие условия их предоставления**

#### **6.1.1. МФО предоставляет следующие финансовые продукты:**

- 1) потребительские микрокредиты физическим лицам на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 2) микрокредиты самозанятым и индивидуальным предпринимателям на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

6.1.2. МФО предоставляет микрокредиты без обеспечения исполнения обязательств заемщика. Залог, гарантия, поручительство и иные способы обеспечения при предоставлении микрокредитов МФО не применяются.

6.1.3. Условия каждого финансового продукта, включая категории заемщиков, минимальную и максимальную сумму, срок, ставку вознаграждения, ГЭСВ, метод и способ погашения, требования к заявителю и иные условия, утверждаются уполномоченным органом МФО в пределах настоящих Правил и законодательства Республики Казахстан.

6.1.4. Наличие в Правилах положений о возможном финансовом продукте не означает его фактического предложения клиентам. Продукт применяется после утверждения и раскрытия информации о нем на интернет-ресурсе и в мобильном приложении МФО.

### **6.2. Требования к заявителю, подача заявления и электронная идентификация**

6.2.1. Заявителем может быть дееспособное физическое лицо в возрасте от 18 до 75 лет на дату подачи заявления, соответствующее условиям финансового продукта и требованиям законодательства.

6.2.2. Заявление подается через личный кабинет на интернет-ресурсе или в мобильном приложении МФО по форме, утвержденной МФО.

6.2.3. Для получения потребительского микрокредита заявитель указывает цель, не связанную с предпринимательской деятельностью. Для предпринимательского микрокредита самозанятый или индивидуальный предприниматель предоставляет сведения и (или) документы, подтверждающие предпринимательскую деятельность и источник дохода.

#### **6.2.4. Заявитель предоставляет:**

- 1) заявление-анкету;
- 2) идентификационные данные документа, удостоверяющего личность, ИИН и абонентский номер устройства сотовой связи;
- 3) сведения о банковском счете или платежной карточке, принадлежащих заявителю;
- 4) согласия на получение кредитного отчета, предоставление информации в кредитные бюро, получение сведений из государственных информационных систем и обработку персональных данных;
- 5) сведения о доходах, расходах, обязательствах, семейном положении и иные сведения, необходимые для оценки пригодности, кредитоспособности и расчета коэффициента долговой нагрузки;
- 6) документы и сведения, предусмотренные законодательством и условиями финансового продукта.

6.2.5. Регистрация и заключение договора с физическим лицом посредством Интернета осуществляются посредством биометрической аутентификации заявителя/заёмщика с использованием услуг ЦОИД либо биометрических данных, полученных посредством устройств МФО, а также посредством электронной цифровой подписи заявителя, выданной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. Проверка принадлежности абонентского номера устройства сотовой связи заявителю (заемщику) осуществляется в порядке, установленном законодательством



Республики Казахстан. МФО применяет меры защиты от использования статичного изображения, видеозаписи или иных способов подделки биометрических данных.

6.2.6. При регистрации заявителя, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, применение электронной цифровой подписи не требуется.

6.2.7. Последующий доступ к личному кабинету осуществляется с применением пароля, одноразового кода, биометрического признака или иного средства аутентификации, предусмотренного законодательством и внутренними документами МФО.

6.2.8. При необходимости внесения изменений в сведения об абонентском номере устройства сотовой связи клиента и (или) реквизитах банковского счета такие изменения осуществляются клиентом в личном кабинете с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД либо с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации посредством устройств МФО, а также электронной цифровой подписи клиента, выданной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

6.2.9. В личном кабинете не подлежат изменению данные об индивидуальном идентификационном номере клиента.

6.2.10. При заключении посредством Интернета договора потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, заявитель проходит анкету по выявлению и предотвращению мошенничества в случаях и с даты, установленных Требованиями.

### **6.3. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита**

6.3.1. До заключения договора потребительского микрокредита МФО проводит оценку пригодности предлагаемого микрокредита для потребителя финансовых услуг в порядке, установленном Требованиями и внутренними документами МФО.

6.3.2. Цель оценки – определить соответствие суммы, срока и иных условий микрокредита потребностям, финансовому положению и возможности клиента исполнить обязательства без возникновения чрезмерных финансовых затруднений.

6.3.3. При оценке МФО запрашивает и анализирует:

- 1) цель получения микрокредита;
- 2) предполагаемый способ использования денег;
- 3) уровень долговой нагрузки и платежеспособность;
- 4) доходы, обязательные расходы, действующие обязательства и расходы по предлагаемому микрокредиту;
- 5) расходы по обязательным дополнительным услугам и услугам, предлагаемым в пакете;
- 6) поведенческие и иные факторы, влияющие на способность и намерение исполнить обязательства;
- 7) кредитный, поведенческий и мошеннический риски.

6.3.4. Полнота и достоверность сведений проверяются по данным кредитных бюро, государственных информационных систем, документов заявителя и иных законных источников.

6.3.5. В случае отказа потребителя финансовых услуг от предоставления сведений, необходимых для проведения оценки пригодности финансового продукта, МФО:

- 1) уведомляет потребителя финансовых услуг о невозможности в полной мере оценить соответствие финансового продукта его характеристикам и потребностям;
- 2) принимает решение о возможности предоставления финансового продукта с учетом характера и уровня риска финансового продукта;
- 3) документирует факт отказа потребителя финансовых услуг от



предоставления сведений и принятое МФО решение.

6.3.6. МФО принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя финансовых услуг. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества МФО осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных организации источников информации.

6.3.7. В случае признания микрокредита непригодным МФО не осуществляет:

- 1) предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг;
- 2) одобрение заявки на предоставление микрокредита;

6.3.8. МФО рассчитывает коэффициент долговой нагрузки в случаях и порядке, установленных нормативными правовыми актами уполномоченного органа.

6.3.9. По результатам оформляется заключение о пригодности или непригодности микрокредита. Заключение включается в кредитное досье, а результат предоставляется клиенту и прилагается к договору в случаях, предусмотренных Требованиями.

6.3.10. При признании потребительского микрокредита непригодным МФО не предлагает такой микрокредит потребителю финансовых услуг, не одобряет заявление на его предоставление и не увеличивает кредитный лимит по действующему договору. МФО вправе предложить меньшую сумму, иной срок или другой финансовый продукт только после проведения соответствующей оценки его пригодности.

#### **6.4. Рассмотрение заявления и принятие решения**

6.4.1. МФО проверяет заявление, документы и сведения, проводит идентификацию, оценку пригодности и кредитоспособности, расчет коэффициента долговой нагрузки, проверку кредитной истории, проверки по противодействию легализации доходов и финансированию терроризма, а также проверку мошеннических и иных рисков.

6.4.2. МФО вправе запросить дополнительные документы и сведения, необходимые для подтверждения личности, оценки кредитоспособности (платежеспособности), определения уровня кредитного риска и выполнения требований законодательства Республики Казахстан. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества МФО вправе осуществить дополнительную проверку представленных клиентом сведений, предоставленных, с использованием доступных МФО источников информации.

6.4.3. МФО до принятия решения о предоставлении микрокредита заявителю (заемщику) осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете на предмет наличия следующих сведений о (об):

- 1) установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов;
- 2) призыве на срочную воинскую службу;
- 3) ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах;
- 4) размещении объявления о завершении в отношении заявителя (заемщика) процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан»
- 5) иной необходимой информации для принятия решения о предоставлении микрокредита.

6.4.4. МФО не предоставляет микрокредиты физическому лицу при наличии информации об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения



микрокредитов в его кредитном отчете, полученном МФО до принятия решения о предоставлении микрокредита.

6.4.5. МФО не предоставляет микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы в период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном МФО до принятия решения о предоставлении микрокредита.

6.4.6. МФО не предоставляет микрокредиты физическим лицам в течение 5 (пяти) лет со дня размещения объявления о завершении в отношении указанного физического лица процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», а также не принимает от такого физического лица обеспечение в виде залога, гарантии и (или) поручительства по договорам о предоставлении микрокредита.

6.4.7. МФО отказывает в заключении договора о предоставлении микрокредита в следующих случаях, включая, но не ограничиваясь:

1) несоответствием заявителя требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан и ВНД;

2) непрохождением процедуры идентификации и надлежащей проверки в случаях, предусмотренных законодательством и ВНД;

3) предоставлением заявителем недостоверных, неполных или искаженных сведений и (или) документов;

4) наличием у заявителя отрицательной кредитной истории либо высокой кредитной нагрузки, свидетельствующей о повышенном риске неисполнения обязательств;

5) получением отрицательного результата оценки платежеспособности (кредитоспособности) заявителя;

6) наличием признаков мошенничества, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения, или иных противоправных действий;

7) непредоставлением документов и сведений, необходимых для рассмотрения заявления (заявки) на получение микрокредита;

8) наличием иных обстоятельств, препятствующих предоставлению микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан, ВНД и результатами оценки кредитного риска.

6.4.8. Решение принимается автоматизированной системой и (или) уполномоченным лицом МФО. МФО несет ответственность за решения, принятые с использованием автоматизированных систем и искусственного интеллекта.

6.4.9. Решение принимается в срок, предусмотренный главой 3 Правил.

6.4.10. МФО отказывает в предоставлении микрокредита при наличии законодательного запрета, отрицательного результата идентификации, оценки пригодности, коэффициента долговой нагрузки, кредитоспособности или проверки на мошенничество, предоставлении неполных или недостоверных сведений либо несоответствии условиям финансового продукта.

6.4.11. По заявлению физического лица на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, МФО не принимает положительное решение и не заключает договор при наличии в кредитном отчете информации о поданном этим физическим лицом в иной банк или микрофинансовую



организацию заявления на заключение договора банковского займа или договора о предоставлении микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, по которому отсутствует статус о принятом решении.

6.4.12. Рассмотрение заявления не обязывает МФО заключить договор. До предоставления микрокредита заявитель вправе отказаться от дальнейшего оформления.

### **6.5. Информирование и консультирование потребителя финансовых услуг**

6.5.1. До заключения договора МФО бесплатно предоставляет заявителю полную, достоверную, сопоставимую и понятную информацию, необходимую для осознанного выбора финансового продукта.

6.5.2. До заключения договора заявителю раскрываются и разъясняются:

- 1) сумма, срок, ставка вознаграждения, ГЭСВ, сумма переплаты, метод и способ погашения, периодичность и размер платежей;
- 2) все платежи, тарифы и расходы, связанные с получением, обслуживанием и погашением микрокредита;
- 3) права и обязанности сторон;
- 4) право на полное или частичное досрочное погашение;
- 5) право отказаться от заключения договора, а также предусмотренное законодательством право отказаться от микрокредита или расторгнуть договор и возможные расходы;
- 6) основания и порядок изменения и досрочного прекращения договора;
- 7) риски и последствия неисполнения обязательств, включая неустойку, ухудшение кредитной истории и взыскание задолженности;
- 8) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения и право обратиться к микрофинансовому омбудсману;
- 9) содержание, стоимость и добровольность дополнительных услуг, право отказаться и сведения о связанных договорах;
- 10) контактные данные и доступные каналы обслуживания МФО.

6.5.3. В случаях, предусмотренных законодательством, МФО предоставляет заявителю для ознакомления и выбора проекты графиков погашения, рассчитанных методом дифференцированных платежей, методом аннуитетных платежей и иным методом – единовременным платежом, и разъясняет различия между ними. Требование о предоставлении проектов графиков различными методами не применяется в случаях, прямо предусмотренных Требованиями, в том числе к договору, по которому погашение осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

6.5.4. Перед подписанием договора предоставляется ключевой информационный документ по форме и с содержанием, установленными Требованиями (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.2. настоящих Правил).

6.5.5. Заявителю предоставляется необходимое время для ознакомления с условиями договора, ключевым информационным документом, графиком погашения и иными документами. Заявитель вправе задавать вопросы, использовать необходимое для ознакомления время и отказаться от продолжения оформления.

6.5.6. В момент заключения договора МФО разъясняет права и обязанности сторон, право на досрочное исполнение, право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор, основания и порядок досрочного прекращения, порядок подачи обращений и право обратиться к микрофинансовому омбудсману.

### **6.6. Порядок и сроки заключения договора**

6.6.1. Договор заключается после положительного решения МФО, завершения обязательных проверок и выполнения заявителем предусмотренных законодательством действий по подтверждению личности и волеизъявления.



6.6.2. При заключении договора потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, МФО получает согласие супруга (супруги) заявителя в случаях и при размере микрокредита, установленных нормативным правовым актом уполномоченного органа.

6.6.3. Если в кредитном отчете заявителя отсутствует информация о ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах и запрашиваемая сумма достигает размера, при котором законодательство требует личного присутствия, МФО не заключает такой договор электронным способом, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством.

6.6.4. Договор потребительского микрокредита с физическим лицом, не достигшим 21 года либо старше 55 лет, заключается после получения отдельного согласия такого лица, оформленного в порядке, установленном Требованиями.

6.6.5. Передача денег по заключенному посредством Интернета договору потребительского микрокредита в размере 75 МРП и более осуществляется не ранее чем через 24 часа после подписания договора и после получения по истечении указанного срока отдельного согласия заемщика на получение микрокредита. При предоставлении в течение одного календарного дня нескольких микрокредитов учитывается их совокупная сумма в случаях, предусмотренных Требованиями.

6.6.6. Согласия, предусмотренные настоящим параграфом, оформляются и хранятся в порядке, установленном Требованиями. Непредоставление обязательного согласия в течение срока действия положительного решения МФО признается отказом заявителя от заключения договора или получения микрокредита.

6.6.7. Договор заключается в электронной форме через личный кабинет на интернет-ресурсе или в мобильном приложении МФО с соблюдением требований гражданского законодательства к письменной форме сделки и правил предоставления микрокредитов электронным способом.

6.6.8. Подписание договора и связанных документов осуществляется посредством Интернета осуществляются посредством биометрической аутентификации заемщика с использованием услуг ЦОИД либо биометрических данных, полученных посредством устройств МФО, а также посредством электронной цифровой подписи заявителя, выданной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

6.6.9. Проект договора, ключевой информационный документ (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.2. настоящих Правил), график погашения и иные приложения доступны заявителю в личном кабинете до подписания. После заключения договора заемщику обеспечивается постоянный доступ к документам в формате, сохраняющем содержание и защищающем от несанкционированного изменения.

6.6.10. Договор считается заключенным в момент фиксации МФО подтвержденного волеизъявления заемщика и подписания договора МФО, если иной момент не установлен законодательством или договором.

6.6.11. Изменения и дополнения к договору оформляются электронным дополнительным соглашением в порядке, аналогичном заключению договора, если иной порядок не предусмотрен законодательством.

## **6.7. Порядок предоставления микрокредита**

6.7.1. После заключения договора МФО перечисляет сумму микрокредита единовременно на банковский счет или платежную карту, принадлежащие заемщику, либо в предусмотренных финансовым продуктом и законодательством случаях непосредственно продавцу товаров, работ, услуг или кредитору при рефинансировании.

6.7.2. В случае предоставления микрокредита путем перечисления денежных средств на банковский текущий счет и (или) платежную карту заемщика банк и (или) платежная организация, осуществляющие перевод денежных средств, вправе взимать комиссию в



соответствии с действующими тарифами. Указанная комиссия не является платежом в пользу МФО и уплачивается заемщиком самостоятельно в соответствии с тарифами банка и (или) платежной организации.

6.7.3. При внешнем рефинансировании МФО до предоставления микрокредита получает согласие заемщика на перечисление суммы микрокредита непосредственно на банковский счет соответствующего кредитора с указанием рефинансируемой задолженности в случаях и порядке, установленных Требованиями.

6.7.4. Перечисление суммы микрокредита производится в срок, установленный договором, после выполнения заемщиком условий предоставления микрокредита и истечения обязательного периода ожидания, если такой период предусмотрен законодательством.

6.7.5. Датой предоставления микрокредита является дата списания денег с банковского счета МФО либо иная дата, определенная договором в соответствии с законодательством.

6.7.6. МФО передает сведения о заключенном договоре и его исполнении в кредитные бюро в порядке, установленном законодательством о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

#### **6.8. Порядок начисления вознаграждения и погашения микрокредита**

6.8.1. В Правилах предусматриваются следующие методы погашения:

1) метод аннуитетных платежей, при котором погашение осуществляется равными платежами, включающими увеличивающуюся долю основного долга и уменьшающуюся долю вознаграждения;

2) метод дифференцированных платежей, при котором погашение осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы основного долга и вознаграждение на остаток основного долга;

3) иной метод – единовременный платеж, при котором основной долг и начисленное вознаграждение уплачиваются единовременно в конце срока микрокредита.

6.8.2. Конкретный метод погашения определяется условиями финансового продукта и договором. По действующим финансовым продуктам МФО применяется иной метод – единовременный платеж, при котором основной долг и начисленное вознаграждение погашаются единовременно в конце срока микрокредита, если договором не предусмотрено иное.

6.8.3. При расчете регулярных платежей по микрокредитам, предоставляемым физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также при применении временных баз для расчета вознаграждения по таким микрокредитам МФО использует Методики расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также временные базы для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленные приложением 3 к Требованиям.

6.8.4. Порядок, предусмотренный пунктом 6.8.3 настоящих Правил, не распространяется на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии и договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока. По микрокредиту с единовременным погашением вознаграждение начисляется простым методом на остаток основного долга за фактическое количество дней пользования микрокредитом с применением временной базы, установленной условиями финансового продукта и договором в соответствии с законодательством.

6.8.5. Погашение производится способами, указанными на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и договоре, включая банковский перевод, платежную карточку, банковские приложения, платежные терминалы и услуги платежных организаций, а именно следующими способами:



1) путем безналичного перевода денежных средств на банковский счет МФО либо компании, оказывающей МФО услуги по приему платежей. Размер комиссии определяется в соответствии с тарифами банка и оплачивается заемщиком самостоятельно;

2) путем оплаты в личном кабинете клиента на интернет-сайте или в мобильном приложении МФО с использованием банковской карты. Размер комиссии определяется в соответствии с тарифами процессингового центра и оплачивается заемщиком самостоятельно;

3) путем внесения денежных средств через терминалы платежной организации, с которой МФО заключен договор на прием платежей. Размер комиссии определяется платежной организацией и оплачивается заемщиком самостоятельно.

6.8.6. Во избежание задержки платежа заемщику рекомендуется перечислять денежные средства в счет погашения задолженности заблаговременно. Заемщик несет риск задержки поступления денежных средств при их перечислении через сервисы третьих лиц. Оплата комиссий и иных платежей, взимаемых третьими лицами за осуществление безналичных переводов, осуществляется заемщиком самостоятельно.

6.8.7. Обязательство считается исполненным в дату зачисления денег на банковский счет МФО, если иной момент не установлен законодательством.

6.8.8. Поступившая сумма распределяется в очередности, установленной Законом и договором.

6.8.9. В случае поступления денежных средств от заемщика, имеющего с МФО более 1 (одного) действующего договора о предоставлении микрокредита, платеж засчитывается в счет погашения задолженности по тому договору о предоставлении микрокредита, срок возврата задолженности по которому наступает ранее, если иное не указано заемщиком при осуществлении платежа и не противоречит законодательству Республики Казахстан.

6.8.10. Заемщик вправе досрочно полностью или частично погасить микрокредит. Вознаграждение начисляется за фактическое количество дней пользования микрокредитом; неустойка и иные платежи за досрочное погашение не взимаются.

6.8.11. Если дата платежа приходится на выходной или праздничный день, платеж может быть внесен в следующий рабочий день без начисления неустойки за такой перенос.

6.8.12. Неустойка определяется Законом или договором. По потребительскому микрокредиту размер неустойки не превышает 0,5 процента от суммы неисполненного обязательства за каждый календарный день просрочки в течение первых 90 календарных дней, с соблюдением иных законодательных ограничений.

## **6.9. Дополнительные услуги**

6.9.1. МФО вправе предлагать дополнительную платную услугу, оказываемую МФО или третьим лицом, при наличии утвержденного порядка и полной информации об услуге.

6.9.2. До предоставления каждой дополнительной услуги МФО раскрывает ее наименование, содержание, срок оказания и стоимость, разъясняет право отказаться и подтверждает, что отказ не влияет на решение о предоставлении микрокредита.

6.9.3. Согласие оформляется отдельным заявлением по каждой услуге. Заявление содержит согласие на услугу и связанный договор, наименование, содержание и стоимость услуги, информацию о праве отказаться и выбор способа оплаты, включая решение о включении расходов в сумму микрокредита либо самостоятельной оплате.

6.9.4. Заявление хранится до полного исполнения обязательств по договору. При страховании клиент самостоятельно выбирает страховую организацию; необоснованное ограничение выбора не допускается.

6.9.5. Если заявитель выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев, он самостоятельно определяет страховую организацию. При отсутствии у заявителя собственного предложения МФО предлагает услуги не менее пяти



страховых организаций с указанием тарифов и условий страхования в случаях, предусмотренных Требованиями.

#### **6.10. Кредитная линия, рефинансирование и повторное кредитование**

6.10.1. МФО вправе предоставлять микрокредиты в рамках кредитной линии при наличии утвержденного финансового продукта и соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии.

6.10.2. Соглашение определяет максимальный лимит, срок доступности, порядок получения отдельных микрокредитов, ставку, метод погашения и иные условия. Каждый отдельный микрокредит предоставляется после обязательных проверок и оформляется документом, являющимся частью соглашения.

6.10.3. МФО вправе предоставлять микрокредит для внутреннего или внешнего рефинансирования задолженности при наличии утвержденного продукта, если рефинансирование соответствует цели клиента и требованиям ответственного микрокредитования.

6.10.4. Повторный микрокредит при наличии действующего микрокредита допускается, если он предусмотрен продуктом, отсутствуют законодательные запреты и совокупная долговая нагрузка соответствует требованиям.

#### **6.11. Порядок и сроки изменения и расторжения договора**

6.11.1. Увеличение срока действия договора о предоставлении микрокредита допускается по соглашению сторон на основании обращения заемщика и оформляется дополнительным соглашением к договору. МФО не вправе увеличивать срок действия договора, заключенного с физическим лицом, без согласия заемщика и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора.

6.11.2. Заемщик вправе обратиться с заявлением об изменении условий договора в письменной форме, через личный кабинет, мобильное приложение, интернет-ресурс, электронную или почтовую связь либо лично в помещении МФО. В заявлении указываются запрашиваемые изменения, причины обращения и прилагаются документы, предусмотренные законодательством и внутренними документами МФО.

6.11.3. Решение по заявлению принимает уполномоченный орган или уполномоченное лицо МФО в пределах компетенции, установленной внутренними документами.

6.11.4. Изменение условий договора осуществляется по соглашению сторон путем заключения дополнительного соглашения, за исключением одностороннего изменения МФО исключительно в сторону улучшения условий для заемщика в случаях, допускаемых Законом.

6.11.5. При согласии МФО с предложенными заемщиком изменениями соответствующие изменения в договор вносятся в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения. При направлении встречного предложения МФО устанавливает заемщику срок для ответа не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения предложения, если иной срок не установлен законодательством.

6.11.6. О применении условий, улучшающих положение заемщика, МФО уведомляет его способом, предусмотренным договором. Заемщик вправе отказаться от применения таких условий в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления путем направления письменного отказа способом, предусмотренным договором.

6.11.7. Договор прекращается вследствие полного исполнения обязательств, досрочного полного погашения, расторжения по соглашению сторон, отказа в предусмотренных законом случаях, вступившего в силу судебного акта и по иным основаниям, установленным законодательством и договором.

6.11.8. После полного погашения МФО по заявлению заемщика бесплатно предоставляет справку об отсутствии задолженности не позднее 3 рабочих дней.



## **6.12. Уведомление заемщика и урегулирование просроченной задолженности**

6.12.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору МФО не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее возникновения уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором, а также через цифровые объекты о размере просроченных платежей, необходимости их внесения, последствиях неисполнения обязательств и праве обратиться с предложением об изменении условий договора.

6.12.2. Уведомление о наличии просроченной задолженности, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре или сообщенному заемщиком МФО способом, предусмотренным договором, оформляется в письменной форме согласно приложению 6 к Требованиям.

6.12.3. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная пунктом 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении МФО согласно приложению 7 к Требованиям.

6.12.4. Заемщик – физическое лицо вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления МФО уведомления о просрочке обратиться в МФО в письменной форме, через цифровые объекты или иным способом, предусмотренным договором, с заявлением об изменении условий договора. В заявлении указываются причины ухудшения финансового положения, сведения о доходах и иные подтвержденные обстоятельства, а также предложения заемщика по изменению условий договора.

6.12.5. Заемщик вправе предложить:

- 1) уменьшение ставки вознаграждения;
- 2) уменьшение на срок не менее трех месяцев размера периодического платежа не менее чем на 50 процентов от размера, установленного договором;
- 3) отсрочку платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменение метода погашения и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменение срока микрокредита;
- 6) прощение просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмену или уменьшение неустойки;
- 7) иные предложения, предусмотренные пунктом 2 статьи 9-2 Закона и применимые к микрокредиту, предоставленному без обеспечения.

6.12.6. К заявлению прилагаются документы согласно перечню, утвержденному постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83 (далее – постановление № 83). При недостаточности сведений МФО запрашивает недостающие документы в порядке, установленном постановлением № 83, с указанием срока их предоставления и последствий непредставления.

6.12.7. МФО рассматривает заявление и представленные документы в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня их получения и сообщает заемщику в письменной форме, через цифровые объекты либо способом, предусмотренным договором, о согласии с предложенными изменениями, встречном предложении или мотивированном отказе.

6.12.8. При достижении соглашения изменения в договор оформляются в срок, установленный пунктом 6.11.5 Правил. МФО информирует уполномоченный орган о результатах рассмотрения заявлений заемщиков в порядке, сроки и по формам, установленным законодательством.

6.12.9. При получении от кредитного бюро сведений о призыве заемщика на срочную воинскую службу МФО в сроки и порядке, установленные постановлением № 83, предоставляет отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению на период



прохождения срочной воинской службы и 60 календарных дней после ее окончания без начисления вознаграждения по микрокредиту.

6.12.10. При наличии оснований для коллективного урегулирования задолженности заемщик вправе использовать предусмотренную законодательством платформу коллективного урегулирования; МФО участвует в такой процедуре в порядке, установленном постановлением № 83.

6.12.11. В период рассмотрения заявления МФО не требует досрочного погашения микрокредита и соблюдает иные ограничения, установленные Законом.

### **6.13. Порядок взаимодействия при взыскании задолженности**

6.13.1. Если обязательства не исполняются, заемщик не обращается за урегулированием либо соглашение не достигнуто, МФО вправе осуществлять досудебное взыскание, передать задолженность коллекторскому агентству, уступить право требования, обратиться в суд или к нотариусу в пределах и порядке, установленных законодательством.

6.13.2. Взаимодействие МФО с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, его представителем и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках договора, осуществляется с соблюдением требований, установленных законодательством и настоящим пунктом.

6.13.3. Личное взаимодействие по инициативе МФО допускается в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации заемщика либо в помещении МФО – не более 3 (трех) раз в неделю и не более 1 (одного) раза в будний день, если иные время, периодичность или день не согласованы с заемщиком.

6.13.4. Телефонные переговоры по инициативе МФО допускаются не более 3 (трех) раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более 2 (двух) раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов.

6.13.5. При каждом взаимодействии работник МФО сообщает:

- 1) наименование МФО и ее место нахождения;
- 2) свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;
- 3) структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения и неустойки, предусмотренных договором;
- 4) сведения об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором и Законом, а также о последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

6.13.6. При взаимодействии не допускаются:

- 1) взаимодействие способами, во время и с периодичностью, не предусмотренными пунктами 6.13.3 и 6.13.4 настоящих Правил;
- 2) взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с МФО в рамках договора, кроме случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика; при таком взаимодействии сообщаются только наименование и место нахождения МФО, фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность работника;
- 3) сообщение недостоверных сведений о работнике МФО, его месте работы или должности;
- 4) введение заемщика, его представителя или связанного обязательствами третьего лица в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
- 5) распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, либо разглашение сведений, способных причинить имущественный вред его интересам.

6.13.7. Взаимодействие осуществляется исключительно с телефонных номеров МФО и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие МФО и доведенных до



сведения заемщика и уполномоченного органа. Об изменении телефонных номеров МФО уведомляет уполномоченный орган не позднее 3 (трех) календарных дней с даты изменения.

6.13.8. Взаимодействие по вопросам внесения просроченных платежей подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи хранятся не менее 3 (трех) месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

6.13.9. По потребительскому микрокредиту МФО не требует вознаграждение и неустойку, начисленные по истечении 90 последовательных календарных дней просрочки исполнения любого платежа по основному долгу и (или) вознаграждению.

#### **6.14. Кредитное досье и мониторинг**

6.14.1. МФО формирует по каждому заемщику кредитное досье в электронной форме, включающее заявление, идентификационные сведения, согласия, результаты проверок, расчет коэффициента долговой нагрузки, заключение о пригодности, решение, договор и приложения, документы о предоставлении и погашении, обращения, дополнительные соглашения и иные предусмотренные законодательством сведения.

6.14.2. МФО осуществляет мониторинг исполнения договора, своевременности платежей, кредитной истории и иных рисков в объеме, допускаемом законодательством и соглашениями клиента.

6.14.3. Документы кредитного досье хранятся в течение сроков, установленных законодательством и внутренними документами МФО.



## **Глава 7. Положения о порядке работы с клиентами**

### **7.1. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов**

7.1.1. Работа с клиентами организуется на принципах добросовестности, прозрачности, учета целей и финансового положения клиента, равного и недискриминационного доступа к услугам, предотвращения конфликта интересов, предсказуемого ущерба и недобросовестных практик.

7.1.2. Взаимодействие осуществляется через интернет-ресурс, мобильное приложение, личный кабинет, телефонную связь, электронную и почтовую связь, а также при личном обращении в помещение МФО.

7.1.3. Работа с клиентом охватывает следующие этапы:

- 1) раскрытие информации о финансовых продуктах и консультирование до подачи заявления;
- 2) прием заявления, идентификация и проверка документов;
- 3) оценка пригодности, кредитоспособности и принятие решения;
- 4) предоставление документов и заключение договора;
- 5) предоставление и обслуживание микрокредита;
- 6) прием платежей, досрочное погашение, предоставление справок и копий документов;
- 7) изменение условий договора и урегулирование просроченной задолженности;
- 8) рассмотрение обращений и урегулирование разногласий;
- 9) прекращение договора и закрытие кредитного досье.

7.1.4. На интернет-ресурсе и в мобильном приложении размещается полная и актуальная информация о МФО, лицензии, финансовых продуктах, ставках, ГЭСВ, платежах, методах погашения, последствиях просрочки, каналах обслуживания, порядке подачи обращений и контактах микрофинансового омбудсмена.

7.1.5. Распространение рекламы, связанной с предложением микрокредита, осуществляется МФО в соответствии с требованиями законодательством Республики Казахстан.

7.1.6. МФО не осуществляет распространение рекламных сообщений, в том числе посредством SMS-сообщений, push-уведомлений и иных сообщений, передаваемых с использованием средств связи, в отношении клиента, выразившего отказ от получения такой информации, с момента получения МФО соответствующего отказа.

7.1.7. Консультирование проводится на казахском или русском языке по выбору клиента, бесплатно, в понятной форме и без давления. Работник МФО отвечает на вопросы клиента, разъясняет существенные условия, риски и последствия решений.

7.1.8. МФО не допускает навязывания услуг, сокрытия существенных условий, создания ложной срочности, необоснованного ограничения времени ознакомления, дискриминации и иных практик, препятствующих осознанному выбору.

7.1.9. В личном кабинете клиенту обеспечивается возможность подачи заявления, просмотра сведений о МФО, проектов и заключенных договоров, хода рассмотрения заявления, текущей задолженности, предстоящих и фактических платежей, способов погашения, подачи обращений и получения ответов.

7.1.10. После предоставления микрокредита МФО информирует заемщика о состоянии задолженности, дате и размере платежа, распределении поступивших денег, факте просрочки, доступных способах урегулирования, изменении реквизитов и иных существенных обстоятельствах.

7.1.11. МФО ежегодно разрабатывает и реализует программу повышения финансовой грамотности действующих и потенциальных клиентов, включая разъяснение условий



продуктов, прав и обязанностей, безопасного использования цифровых каналов, рисков мошенничества и защиты персональных данных.

7.1.12. Информация по финансовой грамотности предоставляется на казахском и русском языках, адаптируется для ЛСИ и МГН и сопровождается примерами, расчетами, таблицами и наглядными материалами. На интернет-ресурсе размещается соответствующий справочный раздел.

7.1.3. МФО обеспечивает реализацию политики и процедур соблюдения прав и интересов потребителей финансовых услуг - физических лиц посредством деятельности Отдела по защите прав потребителей, осуществляющего мониторинг соблюдения работниками МФО Политики и процедур соблюдения прав и интересов потребителей финансовых услуг МФО в соответствии с Законом «О микрофинансовой деятельности» в порядке, установленном внутренними документами МФО.

## **7.2. Нормы поведения и требования к уровню знаний, навыков и квалификации работников МФО, непосредственно взаимодействующих с клиентами**

7.2.1. Работники МФО, осуществляющие непосредственное взаимодействие с клиентами, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и ВНД МФО.

7.2.2. Работники МФО обязаны соблюдать следующие принципы работы с клиентами: оперативно и качественно обслуживать;

общаться тактично, вежливо, доброжелательно;

уважать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет; не игнорировать просьбы, вопросы и замечания клиента;

разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;

предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с клиентом;

использовать профессиональные термины только в тех случаях, когда работник МФО уверен в том, что клиент понимает его;

в доступной форме предоставить клиентам информацию по процессу предоставления микрокредита и его обслуживания до полного исполнения обязательств заемщика перед МФО;

перепроверять правильность понимания клиентом условий предоставления микрокредита;

ни в какой форме и ни при каких обстоятельствах не взимать/не принимать с клиентов какого-либо вознаграждения/комиссий.

не допускаются агрессивные, навязывающие и вводящие в заблуждение практики продаж;

7.2.3. К работникам МФО, допустившим нарушение должностных инструкций, ВНД МФО, трудового договора, применяются меры в соответствии с установленным в МФО порядком, а также законодательством Республики Казахстан.

7.2.4. Работники МФО должны соответствовать следующим квалификационным требованиям:

высшее/среднеспециальное образование;

навыки продаж и обслуживания клиентов;

понимание законодательства, регулирующего микрофинансовую деятельность, права потребителей финансовых услуг, а также законодательства о противодействии отмыванию доходов финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ).

7.2.5. МФО осуществляет регулярный мониторинг деятельности своих работников, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг, (третьих лиц в рамках партнерских соглашений) на соответствие внутренним процедурам предоставления



финансовых продуктов и раскрытия информации с целью выявления рисков недобросовестного поведения, недобросовестных практик и принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения.

### **7.3. Процедуры идентификации и предотвращения недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов**

7.3.1. Нормы применяются в целях:

предупреждения применения недобросовестных практик при взаимодействии МФО с клиентами;

обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов МФО;

повышения информированности клиентов в рамках процесса предоставления микрокредита;

полное и достоверное раскрытие информации о деятельности МФО в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

7.3.2. При оказании услуг МФО обеспечивает регулярный мониторинг деятельности своих работников, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг с целью выявления признаков недобросовестных практик в целях реализации принципов, установленных главой 8 настоящих Правил, выражающихся в следующем:

1) предоставление микрокредита с установлением дополнительных требований или условий, которые ущемляют права потребителя финансовых услуг и которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета сделки;

2) умышленное искажение данных, используемых при оценке долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, включая завышение уровня доходов без документального подтверждения либо с использованием недостоверных сведений;

3) исключение действующих обязательств потребителя финансовых услуг из расчета коэффициента долговой нагрузки;

4) последующее изменение суммы и (или) срока микрокредита исключительно в целях формального соответствия установленным регуляторным требованиям;

5) сокрытие, искажение информации о существенных условиях микрокредита, включая его реальную стоимость, применимые ставки, в том числе:

распространение недостоверной информации о микрокредите;

непредставление информации о существенных условиях, стоимости и рисках микрокредита, необходимой для принятия потребителем осознанного решения;

6) предложение микрокредита с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги, в том числе:

установление условия, при котором получение микрокредита обусловлено приобретением дополнительной услуги, в том числе предоставляемой иной финансовой организацией;

побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг при оформлении микрокредита;

непредставление информации о возможности заключения договора без заключения договоров на оказание платных услуг;

увеличение размера вознаграждения по договору в случае отказа потребителя финансовых услуг от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

направление уведомлений и (или) сообщений с предложениями о приобретении дополнительных услуг без получения согласия потребителя финансовых услуг;



7) установление или применение систем мотивации, оценки эффективности и вознаграждения работников организации (третьих лиц в рамках партнерских соглашений), которые прямо или косвенно стимулируют:

предложение получения микрокредита с дополнительной услугой, при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги;

предоставление микрокредитов, не соответствующих целям и возможностям потребителей финансовых услуг;

несоблюдение требований законодательства Республики Казахстан, в том числе путем привязки вознаграждения исключительно к объемам продаж, количеству заключенных договоров либо размеру предоставленных микрокредитов без учета качества обслуживания;

8) формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного потребителя финансовых услуг (заемщика) без достижения реального экономического эффекта для такого потребителя финансовых услуг, в том числе:

увеличение срока договора, не приводящее к снижению размера ежемесячного платежа и (или) иному улучшению условий исполнения обязательства для потребителя финансовых услуг (заемщика);

изменение условий договора путем включения дополнительных услуг;

изменение условий договора потребителей финансовых услуг (заемщиков), классифицированных как находящиеся на критическом уровне неплатежеспособности, без учета их фактической способности исполнять обязательства;

9) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения МФО при предоставлении финансовых продуктов, в том числе:

преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, включая заявления об изменении условий договора;

применение либо угроза применения неправомерных действий при взыскании задолженности, использование оскорбительных выражений.



## **Глава 8. Принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов**

8.1. Настоящая глава устанавливает принципы добросовестного поведения, которые реализуются, в том числе, через положения пункта 7.3 настоящих Правил.

8.1.1. Орган управления МФО обеспечивает соответствие деятельности МФО принципам добросовестного поведения, включающие:

- 1) добросовестность - осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг без злоупотребления их доверием;
- 2) недопущение предсказуемого убытка - принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов.
- 3) МФО при разработке и предоставлении финансовых продуктов оценивает возможные последствия их условий для потребителей финансовых услуг. При такой оценке учитываются, в том числе:
  - вероятность возникновения у потребителя финансовых услуг значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта;
  - сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения убытка потребителям финансовых услуг;
- 4) предложение финансовых продуктов с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг;
- 5) раскрытие информации о финансовом продукте в соответствии с законодательством Республики Казахстан, ВНД МФО, в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг сделать осознанный выбор приобретаемого финансового продукта с учетом его условий, стоимости, рисков и последствий приобретения такого финансового продукта;
- 6) справедливое и равное отношение — отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур при обслуживании и рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг;
- 7) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;
- 8) предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;
- 9) равный доступ к информации и финансовым продуктам потребителям финансовых услуг, включая ЛСИ/МГН;
- 10) принятие МФО ответственности за соблюдение, указанных в подпунктах пункта 8.1.1. принципов на всех этапах взаимодействия организации с потребителем финансовых услуг.

8.1.2. В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов МФО применяет подходы ответственного микрокредитования, включая принятие мер, направленных на предотвращение предоставления микрокредитов, которые:

- 1) не соответствуют целям (потребностям) потребителя финансовых услуг;
- 2) не отвечают его финансовым возможностям и уровню платежеспособности;
- 3) приводят к возникновению у потребителя финансовых услуг существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.



8.1.3. МФО при осуществлении ответственного микрокредитования руководствуется следующими принципами:

1) принцип пригодности - микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;

2) принцип предотвращения убытков - недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг на момент принятия решения о предоставлении микрокредита с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору;

3) принцип индивидуальной оценки - оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;

4) принцип доказуемости - МФО обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.



## **Глава 9. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг**

9.1. Настоящая глава определяет порядок взаимодействия МФО с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при досудебном урегулировании разногласий между МФО и потребителем финансовых услуг после предварительного обращения потребителя в МФО.

9.2. В случае получения решения МФО об отказе в изменении условий договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора заемщик – физическое лицо вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО или недостижения взаимоприемлемого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО в порядке, предусмотренном статьей 9-2 Закона.

9.3. По иным разногласиям, возникающим из договора либо в связи с уступкой права требования, потребитель вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в порядке, предусмотренном главой 4-1 Закона, при наличии доказательств предварительного обращения в МФО или к лицу, которому уступлено право требования.

9.4. МФО размещает на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и в помещении МФО актуальные контактные данные микрофинансового омбудсмана, перечень документов и порядок обращения.

9.5. При поступлении уведомления об обращении к микрофинансовому омбудсману МФО регистрирует спор, определяет ответственное лицо и обеспечивает своевременное предоставление омбудсману документов и сведений, необходимых для рассмотрения обращения, в пределах требований о персональных данных и тайне предоставления микрокредита.

9.6. МФО участвует в процедурах примирения и рассмотрения спора добросовестно, рассматривает предложения по урегулированию и не препятствует реализации потребителем права на обращение к микрофинансовому омбудсману.

9.7. Решение микрофинансового омбудсмана, принятое потребителем финансовых услуг, является обязательным для исполнения МФО в порядке и сроки, установленные Законом и решением микрофинансового омбудсмана.

9.8. Если спор принят к рассмотрению судом либо по нему имеется вступивший в законную силу судебный акт, он рассматривается с учетом ограничений компетенции микрофинансового омбудсмана, установленных Законом.

9.9. Обращение к микрофинансовому омбудсману не лишает потребителя или МФО права обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9.10. С 1 января 2027 года положения настоящей главы применяются в редакции законодательства о финансовом омбудсмане. В случае получения решения МФО об отказе в изменении условий договора или при недостижении взаимоприемлемого решения заемщик – физическое лицо вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к финансовому омбудсману.



## **Глава 10. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения**

### **10.1. Особенности взаимодействия**

10.1.1. МФО обеспечивает ЛСИ и МГН равный доступ к информации, финансовым продуктам, консультациям, личному приему, подаче обращений и обслуживанию договоров, исключая дискриминацию по признаку инвалидности, ограниченной мобильности, способа коммуникации или необходимости сопровождения.

10.1.2. Обслуживание в помещении МФО организуется с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения.

10.1.3. В пределах, применимых к фактическому помещению МФО, обеспечиваются доступный маршрут к входу и месту приема, доступность входной группы и зоны обслуживания, понятная навигация, обозначение доступного входа, место ожидания, возможность вызова работника и достаточное пространство для использования кресла-коляски.

10.1.4. При временной недоступности отдельного элемента помещения МФО организует разумный альтернативный способ обслуживания без ухудшения прав клиента: вызов работника, прием в доступной зоне, дистанционную консультацию, прием документов через представителя или иной согласованный способ.

10.1.5. При личном обращении работник предлагает помощь, не навязывая ее, выясняет удобный способ общения, обращается непосредственно к клиенту, предоставляет дополнительное время, обеспечивает конфиденциальность и не оказывает давления.

10.1.6. Сопровождающее лицо может присутствовать с согласия клиента, но не вправе подписывать документы, подавать заявления или совершать юридически значимые действия без полномочий доверенного лица или законного представителя.

10.1.7. Работники, обслуживающие ЛСИ и МГН, проходят обучение правилам корректного общения, использованию элементов доступности, доступным форматам информации, работе с доверенными и сопровождающими лицами и предотвращению дискриминации.

### **10.2. Доступные формы получения информации**

10.2.1. Информация о доступных способах обслуживания, характеристиках доступности помещения, каналах консультаций, форматах документов и порядке участия доверенного лица размещается на интернет-ресурсе и в мобильном приложении.

10.2.2. По просьбе клиента информация и документы предоставляются в одном или нескольких доступных форматах: на бумажном носителе, в электронном виде, в формате для программ экранного доступа, крупным шрифтом, путем устного разъяснения, через контакт-центр, видеоконсультацию, доверенное лицо или иным согласованным способом.

10.2.3. Электронные документы предоставляются с распознаваемым текстовым слоем, в формате, обеспечивающем сохранность содержания и защиту от изменений и, при наличии технической возможности, совместимость с программами экранного доступа.

10.2.4. Интернет-ресурс и мобильное приложение предусматривают возможность увеличения текста, логичную навигацию, понятные подписи элементов управления, достаточное время для ознакомления и возможность обратиться к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированным сервисом.

10.2.5. Для клиента с нарушением зрения по его требованию используется увеличенный шрифт не менее 16 пунктов либо иной удобный формат. Для клиента с нарушением слуха или речи устная информация дублируется письменно либо предоставляется иным согласованным способом.



10.2.6. При выборе способа подписания документов МФО предоставляет доступный законный способ выражения волеизъявления, не снижая требований к идентификации и защите от мошенничества.

10.2.7. До и после предоставления микрокредита МФО обеспечивает получение клиентом в доступной форме договора, ключевого информационного документа, графика, информации о полной стоимости, погашении, просрочке, изменении условий, обращениях, текущей задолженности и доступных каналах обслуживания.

### **10.3. Участие доверенного лица**

10.3.1. ЛСИ и МГН вправе получать информацию, подавать заявления и совершать юридически значимые действия через доверенное лицо в пределах полномочий, прямо указанных в доверенности.

10.3.2. До взаимодействия с доверенным лицом МФО идентифицирует его, проверяет документ о полномочиях, срок действия и объем полномочий и фиксирует необходимые сведения. Копия подтверждающего документа сохраняется в случаях, предусмотренных законодательством.

10.3.3. Тайна предоставления микрокредита и персональные данные раскрываются доверенному лицу только при наличии соответствующего полномочия и в объеме, необходимом для совершения порученного действия.

10.3.4. МФО вправе отказать в совершении действия доверенным лицом либо приостановить его, если полномочия отсутствуют или недостаточны, документ истек или имеет признаки подделки, имеются признаки мошенничества, давления или противоречия интересам клиента.

10.3.5. Участие доверенного лица не подменяет волеизъявление клиента, если клиент присутствует и способен самостоятельно выразить свою волю.

10.3.6. МФО принимает обращения и жалобы ЛСИ и МГН по вопросам физической и информационной доступности, цифровых каналов, участия доверенного лица и качества обслуживания через все предусмотренные главой 4 Правил каналы и предоставляет ответ в доступной форме.



## **Глава 11. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита**

11.1. Сбор, обработка, хранение и передача персональных данных осуществляются на законных основаниях и в объеме, необходимом для рассмотрения заявления, предоставления и обслуживания микрокредита, исполнения требований законодательства и защиты прав сторон.

11.2. МФО применяет организационные и технические меры защиты персональных данных и информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, изменения, блокирования, копирования, предоставления и распространения.

11.3. Сведения о заемщике, размере и условиях микрокредита, операциях по договору и иные сведения, отнесенные Законом к тайне предоставления микрокредита, раскрываются заемщику, его надлежащему представителю, кредитным бюро, государственным органам и иным лицам только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

11.4. Сведения об инвалидности, ограничениях мобильности и предпочтительном способе обслуживания фиксируются только с согласия клиента и используются исключительно для обеспечения доступного и безопасного обслуживания.

11.5. МФО вправе передавать обработку отдельных данных третьим лицам на основании договора при условии соблюдения требований законодательства, конфиденциальности, безопасности и ответственности МФО перед клиентом.



## **Глава 12. Заключительные положения**

12.1. Правила утверждаются высшим органом МФО. Изменения и дополнения вносятся в порядке, установленном законодательством, уставом и внутренними документами МФО.

12.2. Для сохранения устойчивой и понятной структуры документа положения Правил группируются по главам, а также могут делиться на разделы внутри глав. Нумерация пунктов осуществляется в пределах соответствующей главы (при отсутствии разделов) либо в пределах соответствующего раздела. Перечни внутри пунктов оформляются подпунктами. Внесение изменений в отдельный структурный элемент не требует перенумерации пунктов других глав и разделов.

12.3. Орган управления и исполнительный орган МФО несут ответственность за обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в рамках действующего законодательства Республики Казахстан. Орган управления МФО обеспечивает внедрение и контроль принципов добросовестного поведения в деятельности МФО в соответствии с настоящими Правилами.

12.4. Ответственность в процессе предоставления микрокредитов/рассмотрения обращений клиентов возлагается на работников МФО согласно их должностным инструкциям.

12.5. Ответственность за разработку, согласование, утверждение, актуализацию (обновление) по мере необходимости настоящих Правил возлагается на Юридический департамент МФО.

12.6. Ответственность за текущий контроль исполнения требований настоящих Правил работниками МФО лежит на руководителях структурных подразделений, участвующих в процессе предоставления и обслуживания микрокредитов/рассмотрения обращений клиентов.

12.7. При выявлении нарушений работниками МФО положений настоящих Правил и/или иных внутренних нормативных документов МФО, подлежащих соблюдению при взаимодействии с потребителем финансовых услуг, в отношении работников МФО применяет меры дисциплинарного взыскания/осуществляет пересмотр системы мотивации.

12.8. Работники МФО несут ответственность за последствия своего поведения для потребителя на всех этапах взаимодействия:

- до заключения договора;
- при его заключении;
- в процессе обслуживания.

12.9. Правила вступают в силу с даты, установленной решением об их утверждении. Положения нормативных правовых актов, для которых установлена более поздняя дата введения в действие, применяются с соответствующей датой.

12.10. Вопросы, не урегулированные Правилами, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, договором и внутренними документами МФО.

12.11. Актуальные реквизиты МФО, адрес помещения, адрес интернет-ресурса, сведения о мобильном приложении, электронная почта, телефон контакт-центра и график личного приема размещаются на интернет-ресурсе и в мобильном приложении МФО.