

«SwF» Микроқаржы ұйымы»
Жауапкершілігі шектеулі серіктестіктер
Қатысушылардың кезектен тыс жалпы жиналысының
хаттамасымен 20.07.2026 жылғы №20-07-2026



қосымша)
БЕКІТІЛДІ

«SwF» МИКРОҚАРЖЫ ҰЙЫМЫ»
ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ СЕРІКТЕСТІГІНІҢ
МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ЕРЕЖЕЛЕРІ



Қазақстан Республикасы, 2026 жыл

МАЗМҰНЫ

- 1 тарау. Жалпы ережелер
- 2 тарау. Микрокредиттердің шекті сомалары, оларды беру мерзімдері және сыйақы мөлшерлемелерінің шамалары
- 3 тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
- 4 тарау. Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі
 - 4.1. Өтініштердің жалпы ережелері мен нысандары
 - 4.2. Жеке қабылдау және ауызша өтініштер
 - 4.3. Өтініштерді тіркеу және олардың қабылданғанын растау
 - 4.4. Өтініштерді қарау және мерзімдері
 - 4.5. Өтініштерді қарау нәтижелері
 - 4.6. Қарау нәтижелері туралы хабарлама
 - 4.7. Өтініштерді есепке алу және талдау
- 5 тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі
 - 5.1. МҚҰ құқықтары, міндеттері, шектеулері және жауапкершілігі
 - 5.2. Өтініш берушінің құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі
 - 5.3. Қарыз алушының құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі
- 6 тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін беру шарттары
 - 6.1. Қаржы өнімдері және оларды ұсынудың жалпы шарттары
 - 6.2. Өтініш берушіге қойылатын талаптар, өтініш беру және электрондық сәйкестендіру
 - 6.3. Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі
 - 6.4. Өтінішті қарау және шешім қабылдау
 - 6.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушыны ақпараттандыру және кеңес беру
 - 6.6. Шартты жасасу тәртібі мен мерзімдері
 - 6.7. Микрокредит беру тәртібі
 - 6.8. Сыйақыны есептеу және микрокредитті өтеу тәртібі
 - 6.9. Қосымша қызметтер
 - 6.10. Кредиттік желі, қайта қаржыландыру және қайта кредиттеу
 - 6.11. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері
 - 6.12. Қарыз алушыны хабардар ету және мерзімі өткен берешекті реттеу
 - 6.13. Берешекті өндіріп алу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі
 - 6.14. Кредиттік досье және мониторинг
- 7 тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер
- 8 тарау. Микрокредиттер беру кезіндегі адал мінез-құлық қағидаттары
- 9 тарау. Ұйым мен қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсменімен өзара іс-қимыл жасау тәртібі
- 10 тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсету тәртібі
 - 10.1. Өзара әрекеттесу ерекшеліктері
 - 10.2. Ақпаратты алудың қолжетімді нысандары
 - 10.3. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы
- 11 тарау. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы
- 12 тарау. Қорытынды ережелер

1 тарау. Жалпы ережелер

1.1. «SwF» Микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредиттерін берудің осы ережелері (бұдан әрі – Ережелер) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – Заң), Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысына сәйкес әзірленді. Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарды бекіту туралы" (бұдан әрі – Талаптар), Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілері және МҚҰ ішкі құжаттары.

1.2. Ережелер «SwF» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі – МҚҰ) ұсыну тәртібі мен шарттарын анықтайды жеке тұлғаларға, өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға және жеке кәсіпкерлерге микрокредиттер беру, келісімшарттарға қызмет көрсету, өтініштерді қарау және қарыздарды реттеу тәртібі.

1.3. МҚҰ заңды тұлғаларға микрокредиттер бермейді.

1.4. Микрокредиттер электрондық тәсілмен МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсы және МҚҰ-ның мобильді қосымшасы арқылы беріледі. МҚҰ үй-жайлары жеке қабылдау, кеңес беру, өтініштерді қабылдау және клиенттерге қызмет көрсету үшін қолданылады.

1.5. Ережелер ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бола алмайды. Қағидалардың өзекті редакциясы МҚҰ-ның интернет-ресурсында, мобильді қосымшада және МҚҰ үй-жайында қарау және танысу үшін қолжетімді жерде орналастырылады.

1.6. Ережелердің ережелері әдеби тіл нормалары мен заң терминологиясын сақтай отырып баяндалады және қолданылады. Қағидалар Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда заңнаманың нормалары қолданылады.

1.7. Қағидалардың мақсаттары үшін мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

- 1) автоматтандырылған ақпараттық жүйе – микрокредиттерді электрондық тәсілмен беруді автоматтандыратын ақпараттық жүйе;
- 2) биометриялық аутентификация – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен клиенттің жеке басын оның биометриялық деректері негізінде растау рәсімі;
- 3) сыйақы – негізгі борыш сомасына пайыздық мәнде айқындалған, берілген микрокредит үшін төлемақы;
- 4) жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) – уәкілетті орган белгілеген тәртіппен есептелетін шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептегі сыйақы мөлшерлемесі;
- 5) шарт – МҚҰ мен қарыз алушы арасында жасалатын микрокредит беру туралы шарт;
- 6) сенім білдірілген тұлға – берілген өкілеттіктер шегінде сенімхат негізінде қаржылық қызметтерді тұтынушының атынан әрекет ететін тұлға;
- 7) қарыз алушы – МҚҰ-мен шарт жасасқан жеке тұлға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған немесе жеке кәсіпкер;
- 8) өтініш беруші – микрокредит алуға өтініш берген жеке тұлға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған немесе жеке кәсіпкер;
- 9) дара кәсіпкер – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дара кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлға;
- 10) клиент – микрокредит беру және оған қызмет көрсету мәселелері бойынша МҚҰ-ға жүгінетін өтініш беруші, қарыз алушы немесе басқа жеке тұлға;
- 11) кредиттік желі – МҚҰ-ның қарыз алушыға келісімде белгіленген лимит пен мерзім шегінде жеке микрокредитті алу уақыты мен сомасын айқындауға мүмкіндік беретін шарттармен қарыз алушыға микрокредиттер беру міндеттемесі;

- 12) кредиттік досье – өтініш беруші мен қарыз алушы бойынша МҚҰ қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтер жиынтығы;
 - 13) жеке кабинет – МҚҰ-ның өтініш берушімен және қарыз алушымен өзара іс-қимылын қамтамасыз ететін автоматтандырылған ақпараттық жүйенің қорғалған сервисі;
 - 14) мүгедектігі бар адам (МБА) – тыныс-тіршілігінің шектелуіне және әлеуметтік қорғалу қажеттілігіне әкеп соғатын, организмінің функциялары тұрақты бұзылып, денсаулығы бұзылған адам;
 - 15) халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ХЖШТ) - өз бетінше жүріп-тұру, көрсетілетін қызметтерді, ақпаратты алу немесе кеңістікте бағдарлану кезінде қиындықтарға тап болған адамдар;
 - 16) микрокредит – МҚҰ қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында беретін ақша;
 - 17) мобильдік қосымша – абоненттік құрылғыда пайдаланылатын және Интернет желісі арқылы жеке кабинетке қолжетімділікті қамтамасыз ететін бағдарламалық өнім;
 - 18) тұтынушылық микрокредит – кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес мақсаттарға жеке тұлғаға берілетін микрокредит;
 - 19) өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам - заңнамада рұқсат етілген жағдайларда дара кәсіпкер ретінде тіркеусіз табыс әкелетін қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға;
 - 20) қаржы өнімі – МҚҰ уәкілетті органы бекіткен қарыз алушылардың белгілі бір санатына микрокредит беру шарттарының жиынтығы;
 - 21) уәкілетті орган – қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.
 - 22) сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы (СДАО) — клиенттерді сәйкестендіру процедураларын жүргізу үшін қол жетімді көздерден клиенттердің деректерін алмасу үшін қаржы ұйымдарымен өзара әрекеттесуді қамтамасыз ететін банкаралық ақша аударымдары жүйесінің операциялық орталығы.
- 1.8. Өзге ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағыналарда қолданылады.

2 тарау. Микрокредиттердің шекті сомалары, оларды беру мерзімдері және сыйақы мөлшерлемелерінің шамалары

2.1. МҚҰ беретін микрокредиттер бойынша келесі шекті шарттар белгіленеді:

Микрокредит сомасы		Мерзім	Сыйақы мөлшерлемесі	
Минимум	Максимум		Минимум	Максимум / ЖТСМ
10 000 теңге	1 100 АЕК	5 күнтізбелік күннен 36 айға дейін	жылдық 3,65%	ЖТСМ жылдық 46%-дан аспайтын мөлшерде

2.2. Сыйақының нақты сомасы, мерзімі, мөлшерлемесі және ЖТСМ тиісті қаржы өнімінің шарттарымен, өтінішті қарау нәтижелерімен айқындалады және шартта, негізгі ақпараттық құжатта және өтеу кестесінде көрсетіледі. Бұл ретте кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты мақсаттарға микрокредит берілген жағдайда, негізгі ақпараттық құжатты ұсыну, микрокредиттің қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін жарамдылығын бағалау осы қаржы өнімі бойынша жүргізілмейді.

2.3. Микрокредит сомасы Қазақстан Республикасының ұлттық валютасымен беріледі – теңге. Заңнамада ЖТСМ-нің шекті мөлшері өзгертілген жағдайда, келісімшарт жасалған немесе оның талаптарына өзгерістер енгізілген күнгі қолданыстағы мөлшер қолданылады.

2.4. Сыйақы уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес қаржылық өнімде және шартта көзделген уақытша базаны пайдалана отырып, микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін негізгі қарыздың қалдығы бойынша есептеледі. Мерзімінен бұрын өтеген жағдайда сыйақы микрокредитті пайдаланудың нақты кезеңі үшін есептеледі.

3 тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

3.1. Микрокредит беру немесе беруден бас тарту туралы шешімді МҚҰ келесі мерзімде қабылдайды:

- 1) жеке тұлғаның мүліктік кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасу туралы өтініші бойынша – өтініш түскен күннен бастап 1 (бір) сағат ішінде;
- 2) өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамның немесе жеке кәсіпкердің кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға микрокредит беру туралы өтініші бойынша - МҚҰ өтінішті және шешім қабылдауға қажетті құжаттар мен мәліметтердің толық жиынтығын алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайды.

3.2. 2) Тармақшада көзделген мерзімде осы Қағидалардың 3.1-тармағында өтініш беруші өтініштің кемшіліктерін жоятын, МҚҰ сұраған құжаттарды немесе мәліметтерді ұсынатын немесе МҚҰ-ға тәуелді емес себептер бойынша қайта сәйкестендіруден өтетін кезең қамтылмайды.

3.3. Өтініш берушіге қабылданған шешім туралы жеке кабинет, мобильді қосымша және (немесе) шартта немесе МҚҰ ішкі құжаттарында көзделген басқа тәсілмен хабарланады.

3.4. МҚҰ-ның микрокредит беру туралы оң шешімі ол қабылданған күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде жарамды.

3.5. Егер өтініш беруші оң шешімнің қолданылу мерзімі ішінде келісімшарт жасамаған болса және (немесе) заңнамаға сәйкес міндетті түрде келісімдер жасамаған болса, бұл өтініш берушінің келісімшарт жасасудан және микрокредит алудан бас тартуы деп танылады. Кейіннен микрокредит алу үшін өтініш беруші жаңа өтініш береді.

4 тарау. Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі

4.1. Өтініштердің жалпы ережелері мен нысандары

4.1.1. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау Талаптарға, осы Қағидаларға және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтаудың ішкі саясаты мен рәсімдеріне сәйкес жүзеге асырылады.

4.1.2. МҚҰ келесі өтініштермен жұмыс істейді:

1) қолма-қол, пошта, электрондық пошта арқылы немесе интернет-ресурс немесе МҚҰ мобильді қосымшасы арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер, оларда өтініш беру сервисі көзделген;

2) телефон арқылы немесе МҚҰ қаржылық қызметтерін тұтынушы жеке өзі келген кезде келіп түскен ауызша өтініштер.

4.1.3. Интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабарлама алмасу жүйесі арқылы жіберілген немесе МҚҰ-ның абоненттік нөмірлеріне жіберілген хабарламалар, егер олар ақпараттық сипаттағы сұраныстар болса, өтініштер болып танылмайды. МҚҰ тұтынушыға осы тараудың талаптарына сәйкес келетін өтінішті беру тәртібін түсіндіреді.

4.1.4. Микрокредиттер беру бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштеріне қолданылмайды:

1) қызметкерлердің қаржылық қызметтерді көрсетумен байланысты емес еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретінде МҚҰ-ға жүгінуі;

2) қатысушылар, басқару органдарының мүшелері, бенефициарлар және МҚҰ арасындағы микрокредиттер беруге байланысты емес корпоративтік жанжалдар мен даулар;

3) контрагенттердің жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, ақпараттық технологияларды қолдау шарттары және қаржылық өнімдерге жатпайтын өзге де шарттар бойынша өтініштері;

4) МҚҰ-ның әрекеттеріне, әрекетсіздігіне немесе қаржы өнімінің шарттарына қанағаттанбаушылық білдірмейтін ақпаратты немесе заңнаманы не қаржы өнімдерінің шарттарын түсіндіруді сұрау салулар;

5) егер оларда нақты тұтынушының құқықтарының бұзылуы туралы мәліметтер болмаса, МҚҰ-ға салықтық, статистикалық немесе өзге де есептілікті ұсынуға байланысты сұраулар;

6) заңнаманы болжамды бұзушылықтар, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану және өзге де бұзушылықтар туралы нақты тұтынушының құқықтарының бұзылуын көрсетпей хабарлау;

7) бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және нақты шарт бойынша тұтынушы болып табылмайтын өзге де ұйымдардың өтініштері, нақты тұтынушының мүддесі үшін тікелей көрсетілген өтініштерден басқа;

8) бақылау, қадағалау және құқық қолдану мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен тұтынушының дербес өтініші қамтылмаған хат алмасу;

9) оқылмайтын мәтіндерді, дәйексіз хабарламаларды және жаппай автоматтандырылған жіберілімдерді қоса алғанда, мазмұнын немесе талаптарын анықтау мүмкін емес өтініштер.

4.1.5. Клиенттің өтініші келесі жағдайларда қараусыз қалдырылуға тиіс:

1) өтініште жауап жіберілуі тиіс мекенжай көрсетілмесе;

2) өтініште тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе) және оның жеке сәйкестендіру нөмірі көрсетілмесе;

3) өтініште былапыт сөздер не қорлайтын сөздер қамтылса,

МҚҰ мүлкіне, қызметкердің өміріне, денсаулығына және мүлкіне қауіп төндіреді МҚҰ және (немесе) оның отбасы мүшелері;

4) өтініштің мәтіні оқылмайтын болса;

5) өтінішті уәкілетті емес тұлға берген жағдайларда тоқтатылады.

4.1.6. Тармақтың 2), 3), 4) және 5) тармақшаларында көзделген жағдайларда 4.1.5., МҚҰ клиенттің өтінішін алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде өтініш берушіге өтінішті қараусыз қалдыру себептерін көрсете отырып, жауап жібереді.

4.2. Жеке қабылдау және ауызша өтініштер

4.2.1. МҚҰ уәкілетті тұлғалары айына кемінде бір рет МҚҰ атқарушы органының басшысы бекіткен кесте бойынша жеке тұлғаларды және олардың өкілдерін жеке қабылдауды жүзеге асырады. Қабылдау кестесі интернет-ресурста, мобильді қосымшада және МҚҰ ғимаратында орналастырылады.

4.2.2. Егер өтінішті жеке қабылдау кезінде шешу мүмкін болмаса және қосымша зерттеуді қажет етсе, тұтынушыға оны жазбаша түрде рәсімдеу ұсынылады; мұндай өтініш жазбаша түрде қарастырылады.

4.2.3. Телефон арқылы немесе жеке өзі келген кездегі ауызша өтініштер өтініш берген сәтте қаралады. Егер мәселені дереу шешу мүмкін болмаса, тұтынушыға жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

4.2.4. Телефон арқылы ауызша өтініштер тіркеуге жатады. Әңгімелесуді жазу әңгімелесудің басында тұтынушыға хабарлана отырып жүргізіледі.

4.3. Өтініштерді тіркеу және олардың қабылданғанын растау

4.3.1. Жазбаша өтініштер, оның ішінде интернет-ресурс және мобильді қосымша арқылы келіп түскен өтініштер МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен міндетті түрде тіркелуге жатады. Мобильді қосымшада өтініш берудің оңай сәйкестендірілетін функционалы қарастырылған.

4.3.2. Тұтынушыға жазбаша өтініштің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне қабылдау туралы белгі қойылады. Интернет-ресурс немесе мобильді қосымша арқылы өтініш берген кезде өтініштің күні мен тіркеу нөмірі көрсетілген хабарлама жіберіледі. Өтінішті қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

4.4. Өтініштерді қарау және мерзімдері

4.4.1. Өтінішті қарау үшін ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, МҚҰ тұтынушыдан мәселені объективті қарау үшін қажетті қосымша құжаттар мен ақпаратты сұрайды.

4.4.2. Өтінішті қарау мерзімі МҚҰ-ға өтініш түскен күннен бастап 15 жұмыс күнінен аспайды.

4.4.3. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, мерзім тағы 15 жұмыс күніне ұзартылады. Ұзарту туралы тұтынушыға тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 жұмыс күні ішінде хабарланады.

4.5. Өтініштерді қарау нәтижелері

4.5.1. МҚҰ өтініштердің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді және тұтынушыны нәтижелер мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

4.5.2. Жазбаша жауап өтініш жасалған тілде ұсынылады және мыналарды қамтиды:

1) баяндалған әрбір мәселе бойынша негізделген және дәлелді дәлелдер келтіруге міндетті;

2) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, МҚҰ ішкі құжаттарына және шарттың талаптарына сілтемелер;

3) анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасы;

4) талап қоюдан бас тартылған немесе ішінара қанағаттандырылған жағдайда қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру.

4.5.3. Өтініш негізді болған жағдайда, МҚҰ өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру, бұзушылықтарды жою және тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

4.5.4. Жазбаша өтінішке жауапқа МҚҰ уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қолтаңбаның факсимильді көшірмесіне немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген басқа тәсілмен рұқсат етіледі. Жауапты жөнелтушіні анықтауға және жеткізуді тіркеуге мүмкіндік беретін электрондық әдістер арқылы жіберген кезде қол қою талап етілмейді.

4.6. Қарау нәтижелері туралы хабарлама

4.6.1. Жауап шартта көзделген немесе тұтынушы өтініште көрсеткен тәсілмен беріледі.

4.6.2. Жауап жіберілген жағдайда жеткізілді деп есептеледі:

- 1) шартта немесе өтініште көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен;
- 2) шартта немесе өтініште көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
- 3) арқылы SMS-хабарламалар немесе push- жауап мәтіні бар хабарламалар немесе жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме;
- 4) жауап алудың тіркелуін қамтамасыз ететін, шартта көзделген өзге де байланыс құралдарымен қамтамасыз етілуге тиіс.

4.6.3. Жеке өзі келген кезде жауап тұтынушыға немесе оның уәкілетті өкіліне қол қойғызып тапсырылады, бұл туралы өтініштерді есепке алу кезінде Ереженің 4.6.2-тармағында көзделген тәсілмен бұрын жеткізілген жауаптан басқа белгі қойылады.

4.6.4. Жеткізу мүмкін еместігі туралы белгісі бар жауапты қайтарған кезде немесе тұтынушы оны қабылдаудан бас тартқан жағдайда, жауап тиісті түрде жіберілген болып саналады.

4.7. Өтініштерді есепке алу және талдау

4.7.1. МҚҰ барлық жазбаша өтініштердің тіркелуін, негізгі ақпараттың бекітілуін, ақпараттың жіктелуін және сақталуын кемінде 5 жыл қамтамасыз ететін өтініштер жіктеуішін жүргізеді.

4.7.2. Өтініш бойынша негізгі ақпаратқа тіркеу нөмірі мен күні, тұтынушының немесе оның өкілінің ЖСН және олар көрсетілген кездегі байланыс деректері, қабылдау арнасы, қаржылық өнімнің түрі, өтініштің мәні мен сипаттамасы, жауапты қызметкерлер туралы мәліметтер және қабылданған шешім.

4.7.3. Өтініштерді талдау сатудан тәуелсіз бөлімшеге немесе жауапты лауазымды тұлғаға жүктеледі және өтініштердің себептерін анықтауды, ұсынымдарды әзірлеуді, түзету және алдын алу шаралары бойынша ұсыныстар енгізуді және басқарушылық есептілікті дайындауды қамтиды.

4.7.4. Басқарушылық есептілікке өтініштердің саны мен жіктелуі, мерзімдердің сақталуы, қанағаттанушылықты бағалау нәтижелері, анықталған жүйелік проблемалар мен қабылданған шаралар туралы ақпарат кіреді.

5 тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

5.1. МҚҰ құқықтары, міндеттері, шектеулері және жауапкершілігі

5.1.1. МҚҰ құқылы:

- 1) өтініш берушіден және қарыз алушыдан өтінішті қарау, жарамдылығы мен несие қабілеттілігін бағалау, келісімшарт жасасу, оны орындау және өзгерту үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұрауға;
- 2) қажетті келісімдер мен құқықтық негіздер болған кезде ұсынылған мәліметтердің толықтығы мен дұрыстығын заңды тәсілдермен тексеруге, оның ішінде мәліметтерді кредиттік бюролардан, мемлекеттік ақпараттық жүйелерден және өзге де көздерден алуға;
- 3) заңнама талаптарын, қаржы өнімінің талаптарын және тәуекелдерді бағалау нәтижелерін ескере отырып, микрокредит беру немесе беруден бас тарту туралы шешім қабылдау;
- 4) қарыз алушының шарт бойынша міндеттемелерін тиісінше орындауын талап етуге міндетті;
- 5) заңда және шартта көзделген жағдайларда шарттың талаптарын қарыз алушы үшін оларды жақсарту бағытында ғана біржақты тәртіппен өзгертуге міндетті;
- 6) заңнамада белгіленген тәртіппен және шектерде шарттың орындалуына мониторингті, берешекті сотқа дейін реттеуді және өндіріп алуды жүзеге асыруға міндетті;
- 7) тәуекелдерді бағалау және басқару үшін автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектті пайдалану, оларды пайдалану арқылы қабылданған шешімдер үшін жауапкершілікті өз мойнына алу;
- 8) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

5.1.2. МҚҰ міндетті:

- 1) Қазақстан Республикасының Заңын, талаптарын, осы Қағидаларын, шартын және өзге де нормативтік құқықтық актілерін сақтауға міндетті;
- 2) өтініш беруші мен қарыз алушыға микрокредит шарттары, төлемдер, тәуекелдер, тараптардың құқықтары мен міндеттері туралы толық, дұрыс, уақтылы және түсінікті ақпаратты ұсынуға міндетті;
- 3) заңнамада белгіленген жағдайларда және тәртіппен сәйкестендіруді және биометриялық аутентификацияны, жарамдылық пен несиелік қабілеттілікті бағалауды, борыштық жүктеме коэффициентін есептеуді және өзге де міндетті тексерулерді жүргізуге міндетті;
- 4) өтініш берушіге қол қойылғанға дейін шарттың жобасына, негізгі ақпараттық құжатқа, өтеу кестесіне және басқа қосымшаларға, ал қарыз алушыға жасалған келісімшартқа және онымен байланысты құжаттарға қол жетімділікті қамтамасыз етуге міндетті;
- 5) шарт жасалғаннан кейін және қарыз алушы заңнамада және шартта көзделген микрокредит беру шарттарын орындағаннан кейін микрокредит беруге;
- 6) қарыз алушыдан микрокредитті ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу есебінен микрокредитті пайдаланудың нақты кезеңі үшін есептелген сыйақыны шегере отырып, тұрақсыздық айыбын және мерзімінен бұрын өтеу үшін өзге де төлемдерді алмай-ақ ақшаны қабылдауға міндетті;
- 7) қарыз алушының өтініші бойынша айына бір реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешекті өтеу есебіне түскен ақшаны негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық айыбына бөлу туралы ақпаратты өтеусіз беруге міндетті;
- 8) қарыз алушының мерзімінен бұрын ішінара немесе толық өтеу туралы өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық

айыбына бөле отырып, қайтаруға жататын соманың мөлшерін өтеусіз хабарлауға міндетті;

- 9) қарыз алушыны шартта көзделген тәсілмен шарт талаптарының жақсару жағына қарай өзгергені туралы хабардар етуге және хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде қарыз алушының ұсынылған талаптардан бас тарту құқығын қамтамасыз етуге міндетті;
- 10) қарыз алушыны – жеке тұлғаны міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алудың туындағаны туралы ол туындаған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей Заңда және Талаптарда белгіленген тәртіппен хабардар етуге міндетті;
- 11) қарыз алушы – жеке тұлғалардың шарт талаптарын өзгерту туралы өтініштерін қарауға және қабылданған шешім туралы Заңда және № 83 қаулыда белгіленген мерзімде және тәртіппен хабарлауға;
- 12) кредиттік бюроларға мәліметтерді ұсынуға және жаңартуға, микрокредит беру құпиясын және дербес деректер туралы заңнаманың талаптарын сақтауға міндетті;
- 13) талап ету құқығын басқаға беру кезінде заңнамада белгіленген жағдайларда, тәртіппен және мерзімдерде қарыз алушыны жоспарланған және жүзеге асырылған басқаға беру туралы хабардар етуге міндетті;
- 14) өтініштерді қабылдауға және қарауға, микроқаржы омбудсменімен өзара іс-қимыл жасауға, МБА мен ХЖШТ қолжетімді қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге міндетті;
- 15) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген өзге де міндеттерді орындауға міндетті.

5.1.3. МҚҰ құқылы емес:

- 1) қарыз алушы үшін шарттарды жақсарту жағына қарай өзгертуді қоспағанда, біржақты тәртіппен сыйақы мөлшерлемесін ұлғайтуға не микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін өзгертуге құқылы емес;
- 2) заңда және шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын қоспағанда, қарыз алушыдан микрокредит бойынша төлемдерді белгілеуге және өндіріп алуға; бұл шектеу жеке келісім мен шарт негізінде жеке ерікті қосымша қызмет көрсетуге кедергі болмайды;
- 3) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне тура келсе және төлем келесі жұмыс күні жүргізілсе, тұрақсыздық айыбын немесе өзге де айыппұл санкцияларын өндіріп алуға құқылы;
- 4) қарыз алушы – жеке тұлғадан микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтегені үшін тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді талап етуге міндетті;
- 5) тұтынушылық микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша кез келген төлемді орындау мерзімі қатарынан күнтізбелік 90 (тоқсан) күн өткеннен кейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын төлеуді талап етуге;
- 6) жеке тұлғамен жасалған шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және шарт талаптарының сақталуын не жақсартылуын қамтамасыз етпейтін жағдайларда ұзартуға міндетті;
- 7) жасалған шарт бойынша микрокредит сомасын ұлғайтуға міндетті;
- 8) теңгемен берілген шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді валюталық немесе өзге баламаға байланыстыра отырып индекстеуге міндетті;
- 9) қосымша қызметтерді таңуға, микрокредит беруді оларды алуға келісім беруге тәуелді етуге, сақтандыру ұйымын таңдауды шектеуге не қарыз алушыға өмірі мен денсаулығын сақтандыру міндетін жүктеуге міндетті;
- 10) заңнамада белгіленген тыйымдар мен шектеулер болған кезде, оның ішінде микрокредиттер алудан өз еркімен бас тартқан жағдайда, микрокредит беруге, мерзімі өткен берешекке, банкроттыққа, мерзімді әскери қызметке байланысты заңмен

белгіленген шектеулер болған жағдайда микрокредит беруге, мерзімді әскери қызмет, міндетті келісімнің болмауы немесе басқа қаржы ұйымында қамтамасыз етілмеген несие бойынша аяқталмаған өтінімнің болуы;

- 11) қысым көрсетуге, қокан-лоққы жасауға, жаңылыстыруға, кемсітуге, елеулі жағдайларды жасыруға және өзге де теріс пиғылды әрекеттерді қолдануға;
- 12) микрокредит беру құпиясын және дербес деректерді заңнамада көзделген жағдайлардан тыс жариялауға міндетті;
- 13) үлестес жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастық туралы шарттар жасасуға не үлестес нотариусқа нотариаттық іс-әрекеттер жасау үшін жүгінуге, сондай-ақ заңнамада белгіленген аумақты бұза отырып, атқарушылық жазба жасау туралы арыз беруге;
- 14) Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынған өзге де әрекеттерді жасауға құқылы.

5.1.4. МҚҰ өз міндеттерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны, ақпаратты ашуға, келісімшартты жасасуға және орындауға, өтініштерді қарауға, дербес деректерді қорғауға және микрокредит беру құпияларына қойылатын талаптарды бұзғаны үшін, сондай-ақ автоматтандырылған жүйелерді қолдану арқылы қабылданған шешімдер үшін жауап береді. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жасанды интеллект.

5.2. Өтініш берушінің құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

5.2.1. Өтініш беруші құқылы:

- 1) осы Ережелермен, қаржы өнімдерінің шарттарымен және МҚҰ тарифтерімен танысу;
- 2) микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге байланысты төлемдер, шарттар, тәуекелдер, құқықтар мен міндеттер туралы толық және дұрыс ақпарат алуға міндетті;
- 3) қаржы өнімінің талаптары шегінде және заңнамада көзделген жағдайларда микрокредитті өтеу сомасын, мерзімін және әдісін таңдауға құқылы;
- 4) тегін консультация және шартпен және өзге де құжаттармен танысу үшін қажетті уақытты алуға міндетті;
- 5) микрокредит берілгенге дейін шарт жасасудан және одан әрі ресімдеуден бас тартуға міндетті;
- 6) осы Қағидаларда және заңнамада белгіленген тәртіппен өтініш, шағым немесе өзге де арыз беруге міндетті.

5.2.2. Өтініш беруші толық, дұрыс және жаңартылған құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға, заңнамада көзделген сәйкестендіру және тексеру рәсімдерінен өтуге, жеке кабинетке кіру құралдарын, бір реттік кодтарды, электрондық қолтаңба құралдарын және басқа сәйкестендіру құралдарын үшінші тұлғаларға бермеуге міндетті.

5.2.3. Өтініш беруші Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің дұрыстығы мен толықтығы, шешім қабылдау үшін маңызы бар ақпаратты жасыру немесе бұрмалау, сондай-ақ сәйкестендіру және қол жеткізу құралдарын заңсыз пайдалану немесе үшінші тұлғаларға беру үшін жауап береді.

5.3. Қарыз алушының құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

5.3.1. Қарыз алушы құқылы:

- 1) осы Ережелермен және МҚҰ тарифтерімен танысу;
- 2) алынған микрокредитке шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда билік етуге міндетті;
- 3) берешек, төлемдер, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы туралы мәліметтерді алуға, сондай-ақ шартқа және онымен байланысты құжаттарға қол жеткізуге міндетті;
- 4) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күндерімен тұспа-тұс келген жағдайда, төлемді келесі жұмыс күні осындай аударым үшін тұрақсыздық айыбын төлемей жүргізуге міндетті;

- 5) микрокредит сомасын тұрақсыздық айыбын және мерзімінен бұрын өтегені үшін өзге де төлемдерді төлемей мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға міндетті;
- 6) өтініш бойынша айына бір реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық айыбына түскен ақшаны бөлу туралы ақпаратты ақысыз алуға;
- 7) мерзімінен бұрын ішінара немесе толық өтеу туралы өтініш бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық айыбына бөле отырып, қайтаруға жататын соманың мөлшері туралы мәліметтерді өтеусіз алуға құқылы;
- 8) шарттың талаптарын жақсарту жағына қарай өзгерту туралы хабарлама алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде шартта көзделген тәртіппен МҚҰ ұсынған талаптардан бас тартуға міндетті;
- 9) даулы жағдайлар туындаған кезде МҚҰ-ға жүгінуге және қабылданған шешімге заңнамада белгіленген тәртіппен шағымдануға;
- 10) белгіленген мерзімде мерзімін өткізіп алу орын алған жағдайда шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш жасауға және Заңда көзделген реттеу шараларын ұсынуға міндетті;
- 11) заңнамада белгіленген тәртіппен микроқаржы омбудсманына және сотқа жүгінуге құқылы;
- 12) міндеттемелерді толық орындағаннан кейін өтініш бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз негізде берешегінің жоқтығы туралы анықтама алуға міндетті;
- 13) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

5.3.2. Қарыз алушы негізгі қарызды қайтаруға және сыйақыны шартта белгіленген мерзімде және тәртіпте төлеуге, заңнамада және шартта көзделген жағдайларда құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға, байланыс және басқа да маңызды мәліметтердің өзгергені туралы хабарлауға, қамтамасыз етуге міндетті. қол жеткізу құралдарының қауіпсіздігі және келісімшарт бойынша басқа міндеттемелерді орындау.

5.3.3. Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген шектерде негізгі қарызды уақтылы қайтармауды және сыйақы төлеуді қоса алғанда, шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапты болады.

6 тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін беру шарттары

6.1. Қаржы өнімдері және оларды ұсынудың жалпы шарттары

6.1.1. МҚҰ келесі қаржылық өнімдерді ұсынады:

1) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес мақсаттарға жеке тұлғаларға тұтынушылық микрокредиттер;

2) өзін-өзі жұмыспен қамтығандарға және дара кәсіпкерлерге кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға берілетін микрокредиттер;

6.1.2. МҚҰ қарыз алушының міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз етпестен микрокредиттер береді. Кепіл, кепілдік, кепілгерлік және МҚҰ-ға микрокредиттер беру кезінде қамтамасыз етудің басқа тәсілдері қолданылмайды.

6.1.3. Қарыз алушылардың санаттарын, ең төменгі және ең жоғары соманы, мерзімді, сыйақы мөлшерлемесін, ЖТСМ, өтеу әдісі мен әдісін, өтініш берушіге қойылатын талаптарды және басқа шарттарды қоса алғанда, әрбір қаржылық өнімнің шарттарын уәкілетті орган бекітеді. осы Ережелер мен Қазақстан Республикасының заңнамасы шегінде МҚҰ.

6.1.4. Ережелерде ықтимал қаржылық өнім туралы ережелердің болуы оның тұтынушыларға нақты ұсынылғанын білдірмейді. Өнім интернет-ресурста және МҚҰ мобильді қосымшасында ол туралы ақпарат бекітілгеннен және жарияланғаннан кейін қолданылады.

6.2. Өтініш берушіге қойылатын талаптар, өтініш беру және электрондық сәйкестендіру

6.2.1. Өтініш беруші өтініш берген күні 18 бен 75 жас аралығындағы, қаржылық өнімнің шарттары мен заң талаптарына сәйкес келетін, әрекетке қабілетті жеке тұлға болады.

6.2.2. Өтініш интернет-ресурстағы жеке кабинет арқылы немесе МҚҰ бекіткен нысан бойынша МҚҰ мобильді қосымшасы арқылы беріледі.

6.2.3. Тұтынушылық микрокредит алу үшін өтініш беруші кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес мақсатты көрсетеді. Кәсіпкерлік микрокредит алу үшін өзін-өзі жұмыспен қамтыған немесе жеке кәсіпкер кәсіпкерлік қызметті және табыс көзін растайтын мәліметтерді және (немесе) құжаттарды ұсынады.

6.2.4. Өтініш беруші ұсынады:

1) өтініш-сауалнама;

2) жеке басын куәландыратын құжаттың сәйкестендіру деректері, ЖСН және ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі;

3) өтініш берушіге тиесілі банктік шот немесе төлем карточкасы туралы мәліметтер;

4) кредиттік есепті алуға, кредиттік бюроларға ақпарат беруге, мемлекеттік ақпараттық жүйелерден мәліметтер алуға және дербес деректерді өңдеуге келісімдер;

5) кірістері, шығыстары, міндеттемелері, отбасылық жағдайы туралы мәліметтер және жарамдылығын, кредит төлеу қабілетін бағалауға және борыштық жүктеме коэффициентін есептеуге қажетті өзге де мәліметтер;

6) заңнамада және қаржы өнімінің шарттарында көзделген құжаттар мен мәліметтер.

6.2.5. Интернет арқылы жеке тұлғаны тіркеу және келісімшарт жасасу СДАО қызметтерін немесе МҚҰ құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, өтініш берушінің /қарыз алушының биометриялық аутентификациясы арқылы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасы арқылы жүзеге асырылады. Ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірінің өтініш берушіге (қарыз алушыға)

тиесілігін тексеру Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады. МҚҰ статикалық кескінді, бейнежазбаны немесе биометриялық деректерді қолдан жасаудың басқа әдістерін пайдаланудан қорғау шараларын қолданады.

6.2.6. Дара кәсіпкер ретінде тіркелген өтініш берушіні тіркеу кезінде электрондық цифрлық қолтаңбаны қолдану талап етілмейді.

6.2.7. Жеке кабинетке кейіннен кіру құпия сөзді, бір реттік кодты, биометриялық мүмкіндікті немесе заңнамада және МҚҰ ішкі құжаттарында көзделген басқа аутентификация құралын пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

6.2.8. Клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі және (немесе) банктік шотының деректемелері туралы ақпаратқа өзгертулер енгізу қажет болған жағдайда, мұндай өзгертулерді клиент өзінің жеке кабинетінде СДАО биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып жүзеге асырады. орталық қызметтерін пайдалану немесе МҚҰ құрылғылары арқылы тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалану.

6.2.9. Жеке кабинетте клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірі туралы мәліметтер өзгертілмейді.

6.2.10. Интернет арқылы мүліктік кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит шартын жасасу кезінде өтініш беруші Талаптарда белгіленген жағдайларда және күннен бастап алаяқтықты анықтау және алдын алу бойынша сауалнамадан өтеді.

6.3. Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі

6.3.1. Тұтынушылық микрокредит шартын жасамас бұрын, МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынылатын микрокредиттің жарамдылығын МҚҰ-ның талаптары мен ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен бағалайды.

6.3.2. Бағалаудың мақсаты – микрокредит сомасының, мерзімінің және басқа шарттардың клиенттің қажеттіліктеріне, қаржылық жағдайына және өз міндеттемелерін шамадан тыс қаржылық қиындықтарсыз орындау мүмкіндігіне сәйкестігін анықтау.

6.3.3. Бағалау кезінде МҚҰ сұрайды және талдайды:

- 1) микрокредит алу мақсаты;
- 2) ақшаны пайдаланудың болжамды тәсілі;
- 3) борыштық жүктеменің деңгейі және төлем қабілеттілігі;
- 4) кірістер, міндетті шығыстар, қолданыстағы міндеттемелер және ұсынылатын микрокредит бойынша шығыстар;
- 5) міндетті қосымша қызметтер мен пакетте ұсынылатын қызметтер бойынша шығыстар;
- 6) міндеттемелерді орындау қабілеті мен ниетіне әсер ететін мінез-құлық және өзге де факторлар;
- 7) кредиттік, мінез-құлықтық және алаяқтық тәуекелдер.

6.3.4. Мәліметтердің толықтығы мен дұрыстығы кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің, өтініш берушінің құжаттарының және өзге де заңды дереккөздердің деректері бойынша тексеріледі.

6.3.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушы қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау үшін қажетті ақпаратты беруден бас тартқан жағдайда, МҚҰ:

- 1) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыны қаржылық өнімнің оның сипаттамалары мен қажеттіліктеріне сәйкестігін толық көлемде бағалаудың мүмкін еместігі туралы хабардар етеді;
- 2) қаржы өнімінің тәуекелінің сипаты мен деңгейін ескере отырып, қаржы өнімін ұсыну мүмкіндігі туралы шешім қабылдайды;
- 3) қаржылық қызметтерді тұтынушының ақпарат беруден бас тарту фактісін

және МҚҰ қабылдаған шешімді құжаттайды.

6.3.6. МҚҰ несиелік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және басқа да қол жетімді дереккөздердің деректерін пайдалануды қоса алғанда, микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын тексеру бойынша шаралар қабылдайды. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау қаржылық қызметтерді тұтынушының кредиттік тарихының деректеріне ғана негізделмейді. Егер несиелік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылауының белгілері болса, МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған ақпаратқа ұйымның қол жетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, қосымша тексеруді жүзеге асырады.

6.3.7. Микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда, МҚҰ жүзеге асырмайды:

- 1) қаржылық қызметтерді тұтынушыға осындай шағын несие ұсыну;
- 2) микрокредит беруге өтінімді мақұлдау;

6.3.8. МҚҰ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген жағдайлар мен тәртіпте қарыз жүктемесінің коэффициентін есептейді.

6.3.9. Нәтижелері бойынша микрокредиттің жарамдылығы немесе жарамсыздығы туралы қорытынды жасалады. Қорытынды несиелік құжаттамаға енгізіледі, ал нәтиже клиентке ұсынылады және Талаптарда көзделген жағдайларда келісім-шартқа қоса беріледі.

6.3.10. Тұтынушылық микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда, МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушыға мұндай микрокредитті ұсынбайды, оны беру туралы өтінішті мақұлдамайды және қолданыстағы келісімшарт бойынша несиелік лимитті арттырмайды. МҚҰ оның жарамдылығына тиісті бағалау жүргізілгеннен кейін ғана азырақ соманы, басқа мерзімді немесе басқа қаржылық өнімді ұсынуға құқылы.

6.4. Өтінішті қарау және шешім қабылдау

6.4.1. МҚҰ өтінішті, құжаттарды және ақпаратты тексереді, сәйкестендіруді, жарамдылық пен несиелік қабілеттілікті бағалауды, қарыз жүктемесінің коэффициентін есептеуді, несиелік тарихты тексеруді, кірістерді заңдастыруға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл тексерулерін, сондай-ақ алаяқтық және басқа тәуекелдерді тексеруді жүзеге асырады.

6.4.2. МҚҰ жеке басын куәландыратын, несиелік қабілеттілігін (төлем қабілеттілігін) бағалау, несиелік тәуекел деңгейін анықтау және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау үшін қажетті қосымша құжаттар мен ақпаратты сұрауға құқылы. Несиелік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылауының белгілері болған жағдайда, МҚҰ қол жетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, клиент ұсынған, ұсынылған ақпаратқа қосымша тексеру жүргізуге құқылы.

6.4.3. МҚҰ өтініш берушіге (қарыз алушыға) микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін несиелік есепте қамтылған ақпаратты келесі мәліметтер (мәліметтер) бойынша тексеруді жүзеге асырады.:

- 1) олардың микрокредиттер алудан өз еркімен бас тартуын анықтау туралы;
- 2) мерзімді әскери қызметке шақырылған кезде;
- 3) бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер бойынша;
- 4) өтініш берушіге (қарыз алушыға) қатысты аяқталуы туралы хабарландыруды орналастыру соттан тыс банкроттық рәсімдері немесе соттық банкроттық рәсімдері туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен республика азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы Қазақстан"
- 5) ұсыну туралы шешім қабылдау үшін өзге де қажетті ақпарат шағын несие.

6.4.4. МҚҰ микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін МҚҰ алған несиелік есебінде жеке тұлғаның микрокредит алудан өз еркімен бас тартуын белгілегені туралы ақпарат болған жағдайда, МҚҰ жеке тұлғаға микрокредит бермейді.

6.4.5. МҚҰ Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде, басқа да әскерлері мен әскери құралымдарында мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңінде мерзімді әскери қызметтегі әскери қызметшілерге микрокредиттер бермейді, егер мұндай әскери қызметшіні мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болса. микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін МҚҰ алған оның несиелік есебіндегі қызмет.

6.4.6. МҚҰ "Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін және банкроттығын қалпына келтіру туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен көрсетілген жеке тұлғаға қатысты соттан тыс банкроттық рәсімінің немесе соттық банкроттық рәсімінің аяқталғаны туралы хабарландыру жарияланған күннен бастап 5 (бес) жыл ішінде жеке тұлғаларға микрокредиттер бермейді. ", сондай-ақ мұндай жеке тұлғадан микрокредит беру туралы шарттар бойынша кепіл, кепілдік және (немесе) кепілгерлік түріндегі қамтамасыз етуді қабылдамайды.

6.4.7. МҚҰ келесі жағдайларда, оның ішінде, бірақ онымен шектелмей, микрокредит беру туралы шарт жасасудан бас тартады:

- 1) өтініш берушінің заңнамада белгіленген талаптарға сәйкес келмеуі Қазақстан Республикасы және ІНҚ;
- 2) сәйкестендіру рәсімінен және тиісті тексеруден өтпеуіне байланысты заңнамада және ІНҚ-да көзделген жағдайларда;
- 3) өтініш берушінің дәйексіз, толық емес немесе бұрмаланған мәліметтерді ұсынуы мәліметтерді және (немесе) құжаттарды;
- 4) өтініш берушінің кредиттік тарихы теріс немесе жоғары болған жағдайда кредиттік жүктеменің орындалмау тәуекелінің жоғарылағанын айғақтайтын міндеттемелерді;
- 5) төлем қабілеттілігін бағалаудың теріс нәтижесін алумен өтініш берушінің (кредиттік қабілеттілігінің);
- 6) алаяқтық, кірістерді заңдастыру (жылыстату) белгілерінің болуымен, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және

жаппай қырып-жоятын қаруды немесе өзге де құралдарды таратуды қаржыландыру құқыққа қайшы іс-әрекеттер;

- 7) қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынбауына байланысты микрокредит алуға өтініштер (өтінімдер);

- 8) ұсынуға кедергі келтіретін өзге де мән-жайлардың болуына байланысты Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беру, ЖҰӨ және несиелік тәуекелді бағалау нәтижелері.

6.4.8. Шешімді автоматтандырылған жүйе және (немесе) МҚҰ уәкілетті тұлғасы қабылдайды. МҚҰ автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектті қолдану арқылы қабылданған шешімдерге жауап береді.

6.4.9. Шешім Ереженің 3-тарауында көзделген мерзімде қабылданады.

6.4.10. МҚҰ заңнамалық тыйым салынған, сәйкестендірудің теріс нәтижесі болған жағдайда микрокредит беруден бас тартады, жарамдылықты бағалау, борыштық жүктеме коэффициенті, несие қабілеттілігі немесе алаяқтықты тексеру, толық емес немесе дұрыс емес мәліметтерді ұсыну немесе қаржылық өнім шарттарына сәйкес келмеу.

6.4.11. Жеке тұлғаның мүлктік кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасу туралы өтініші бойынша, егер несиелік есепте осы жеке тұлғаның басқа банкке немесе микроқаржы ұйымына банктік қарыз шартын жасасу

туралы өтініш бергені туралы ақпарат болса, МҚҰ оң шешім қабылдамайды және келісімшарт жасамайды. қабылданған шешім туралы мәртебесі жоқ мүліктік кепілмен қамтамасыз етілмеген микрокредит беру туралы шарт.

6.4.12. Өтінішті қарау МҚҰ-ны келісімшарт жасасуға міндеттемейді. Микрокредит берілгенге дейін өтініш беруші одан әрі ресімдеуден бас тартуға құқылы.

6.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушыны ақпараттандыру және кеңес беру

6.5.1. Шарт жасасқанға дейін МҚҰ өтініш берушіге қаржылық өнімді саналы түрде таңдау үшін қажетті толық, сенімді, салыстырмалы және түсінікті ақпаратты ақысыз ұсынады.

6.5.2. Шарт жасалғанға дейін өтініш берушіге ашылады және түсіндіріледі:

- 1) сыйақы сомасы, мерзімі, мөлшерлемесі, ЖТСМ, артық төленген сома, өтеу әдісі мен тәсілі, төлемдердің мерзімділігі мен мөлшері;
- 2) микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге байланысты барлық төлемдер, тарифтер және шығыстар;
- 3) тараптардың құқықтары мен міндеттері;
- 4) мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеу құқығы;
- 5) шарт жасасудан бас тарту құқығы, сондай-ақ заңнамада көзделген микрокредиттен бас тарту немесе шартты және ықтимал шығыстарды бұзу құқығы;
- 6) шартты өзгертудің және мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібі;
- 7) тұрақсыздық айыбын, кредит тарихының нашарлауын және берешекті өндіріп алуды қоса алғанда, міндеттемелерді орындамаудың тәуекелдері мен салдарлары;
- 8) өтініштерді беру тәртібі, оларды қарау мерзімдері және микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығы қамтылуға тиіс;
- 9) қосымша қызметтердің мазмұны, құны және еріктілігі, бас тарту құқығы және байланысты шарттар туралы мәліметтер;
- 10) МҚҰ-ның байланыс деректері мен қолжетімді қызмет көрсету арналары.

6.5.3. Заңнамада көзделген жағдайларда МҚҰ өтініш берушіге танысу және таңдау үшін сараланған төлемдер әдісімен, аннуитеттік төлемдер әдісімен және басқа әдіспен – біржолғы төлеммен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады және олардың арасындағы айырмашылықтарды түсіндіреді. Кестелердің жобаларын әр түрлі әдістермен ұсыну туралы талап Талаптарда тікелей көзделген жағдайларда, оның ішінде микрокредит мерзімі аяқталғаннан кейін біржолғы төлеммен өтеу жүзеге асырылатын келісімшартқа қолданылмайды.

6.5.4. Шартқа қол қоймас бұрын Талаптарда белгіленген нысанда және мазмұнда (осы Ережелердің 2.2-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда) негізгі ақпараттық құжат ұсынылады.

6.5.5. Өтініш берушіге шарттың талаптарымен, негізгі ақпараттық құжатпен, өтеу кестесімен және басқа құжаттармен танысу үшін қажетті уақыт беріледі. Өтініш беруші сұрақтар қоюға, танысу үшін қажетті уақытты пайдалануға және тіркеуді жалғастырудан бас тартуға құқылы.

6.5.6. Шартты жасасу кезінде МҚҰ тараптардың құқықтары мен міндеттерін, мерзімінен бұрын орындау құқығын, микрокредиттен бас тарту немесе шартты бұзу құқығын, мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібін, өтініштерді беру тәртібін және микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіреді.

6.6. Шартты жасасу тәртібі мен мерзімдері

6.6.1. Шарт МҚҰ-ның оң шешімінен, міндетті тексерулер аяқталғаннан кейін және өтініш беруші жеке басын және ерік білдіруін растау үшін заңнамада көзделген әрекеттерді орындағаннан кейін жасалады.

6.6.2. Мүліктік кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит шартын жасасу кезінде МҚҰ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген жағдайларда және микрокредит мөлшерінде өтініш берушінің жұбайының (зайыбының) келісімін алады.

6.6.3. Егер өтініш берушінің несиелік есебінде бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы ақпарат болмаса және сұралған сома заңнамада жеке қатысуды талап ететін мөлшерге жетсе, МҚҰ мұндай шартты электронды түрде жасамайды. заңнамада тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда.

6.6.4. 21 жасқа толмаған немесе 55 жастан асқан жеке тұлғамен тұтынушылық микрокредит беру шарты Талаптарда белгіленген тәртіппен ресімделген мұндай тұлғаның жеке келісімін алғаннан кейін жасалады.

6.6.5. Интернет арқылы жасалған 75 АЕК немесе одан да көп мөлшердегі тұтынушылық микрокредит шарты бойынша ақша аудару шартқа қол қойылғаннан кейін 24 сағаттан ерте емес және көрсетілген мерзім өткеннен кейін қарыз алушының жеке келісімін алғаннан кейін жүзеге асырылады. микрокредит алу. Бір күнтізбелік күн ішінде бірнеше микрокредит берген кезде Талаптарда көзделген жағдайларда олардың жиынтық сомасы ескеріледі.

6.6.6. Осы тармақта көзделген келісімдер Талаптарда белгіленген тәртіппен ресімделеді және сақталады. МҚҰ-ның оң шешімінің қолданылу мерзімі ішінде міндетті келісімнің ұсынылмауы өтініш берушінің келісімшарт жасасудан немесе микрокредит алудан бас тартуы деп танылады.

6.6.7. Шарт электрондық нысанда интернет-ресурстағы жеке кабинет арқылы немесе МҚҰ-ның мобильді қосымшасы арқылы жазбаша мәмілеге азаматтық заңнаманың талаптарын және микрокредиттерді электронды түрде беру ережелерін сақтай отырып жасалады.

6.6.8. Интернет арқылы келісім-шартқа және онымен байланысты құжаттарға қол қою СДАО қызметтерін немесе МҚҰ құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, қарыз алушының биометриялық аутентификациясы арқылы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аккредиттелген сертификаттау орталығы берген өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасы арқылы жүзеге асырылады.

6.6.9. Шарттың жобасы, негізгі ақпараттық құжат (осы Ереженің 2.2-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда), өтеу кестесі және басқа қосымшалар өтініш берушіге қол қойылғанға дейін жеке кабинетінде қол жетімді. Шарт жасалғаннан кейін қарыз алушыға мазмұнын сақтайтын және рұқсат етілмеген өзгертулерден қорғайтын форматтағы құжаттарға тұрақты қол жетімділік қамтамасыз етіледі.

6.6.10. Шарт, егер заңнамада немесе шартта өзгеше көзделмесе, МҚҰ қарыз алушының расталған еркін білдіруін бекіткен және МҚҰ шартына қол қойған кезде жасалған болып саналады.

6.6.11. Шартқа өзгерістер мен толықтырулар, егер заңнамада өзгеше көзделмесе, шарт жасасуға ұқсас тәртіппен электрондық қосымша келісіммен ресімделеді.

6.7. Микрокредит беру тәртібі

6.7.1. Шарт жасалғаннан кейін МҚҰ микрокредит сомасын қарыз алушыға тиесілі банктік шотқа немесе төлем карточкасына немесе қаржылық өнімде және заңнамада көзделген жағдайларда қайта қаржыландыру кезінде тауарларды, жұмыстарды, қызметтерді сатушыға немесе несие берушіге тікелей аударады.

6.7.2. Микрокредит қарыз алушының банктік шотына және (немесе) төлем карточкасына ақша аудару арқылы берілген жағдайда, ақша аударымын жүзеге асыратын банк және (немесе) төлем ұйымы қолданыстағы тарифтерге сәйкес комиссия алуға құқылы. .

Көрсетілген комиссия МҚҰ пайдасына төлем болып табылмайды және оны қарыз алушы банктің және (немесе) төлем ұйымының тарифтеріне сәйкес дербес төлейді.

6.7.3. Сыртқы қайта қаржыландыру кезінде МҚҰ микрокредит бергенге дейін қарыз алушының микрокредит сомасын тиісті несие берушінің банктік шотына аударуға келісімін алады, Талаптарда белгіленген жағдайларда және тәртіппен қайта қаржыландырылатын берешекті көрсетеді.

6.7.4. Микрокредит сомасын аудару қарыз алушы микрокредит беру шарттарын орындағаннан кейін және міндетті күту мерзімі аяқталғаннан кейін, егер мұндай мерзім заңнамада көзделген болса, шартта белгіленген мерзімде жүзеге асырылады.

6.7.5. Микрокредитті беру күні МҚҰ-ның банктік шотынан ақшаны есептен шығару күні немесе заңнамаға сәйкес шартта айқындалған өзге күн болып табылады.

6.7.6. МҚҰ жасалған келісім-шарт және оның орындалуы туралы ақпаратты несиелік бюроларға несиелік бюролар және несиелік тарихты қалыптастыру туралы заңнамада белгіленген тәртіппен жібереді.

6.8. Сыйақыны есептеу және микрокредитті өтеу тәртібі

6.8.1. Ережелерде өтеудің келесі әдістері қарастырылған:

1) аннуитеттік төлемдер әдісі, онда өтеу негізгі борыштың ұлғаю үлесін және сыйақының азаю үлесін қамтитын тең төлемдермен жүзеге асырылады;

2) сараланған төлемдер әдісі, бұл ретте өтеу негізгі борыштың тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығына сыйақыны қамтитын азайтылатын төлемдермен жүзеге асырылады;

3) өзге әдіс – негізгі борыш пен есептелген сыйақы микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төленетін біржолғы төлем.

6.8.2. Өтеудің нақты әдісі қаржы өнімінің талаптарымен және шартпен айқындалады. МҚҰ-ның қолданыстағы қаржылық өнімдері үшін басқа әдіс қолданылады - біржолғы төлем, онда негізгі қарыз бен есептелген сыйақы, егер келісімшартта өзгеше көзделмесе, микрокредит мерзімі аяқталғаннан кейін біржолғы төленеді.

6.8.3. Жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесінің болуын көздейтін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу кезінде, сондай-ақ осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша негіздерді қолдану кезінде МҚҰ Жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесінің болуын көздейтін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемесін қолданады, сондай-ақ Талаптарға 3-қосымшада белгіленген осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеудің уақытша негіздері.

6.8.4. Осы Ережелердің 6.8.3-тармағында көзделген тәртіп несие желісін беру (ашу) туралы келісімге және микрокредитті өтеу мерзімі аяқталғаннан кейін біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын келісімшартқа қолданылмайды. Біржолғы төлемі бар микрокредит бойынша сыйақы заңнамаға сәйкес қаржылық өнімнің шарттарымен және келісімшартпен белгіленген уақытша базаны қолдана отырып, микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін негізгі қарыздың қалдығы бойынша қарапайым әдіспен есептеледі.

6.8.5. Өтеу банктік аударымды, төлем карточкасын, банктік қосымшаларды, төлем терминалдарын және төлем ұйымдарының қызметтерін қоса алғанда, интернет-ресурста, мобильді қосымшада және келісімшартта көрсетілген тәсілдермен, атап айтқанда келесі тәсілдермен жүзеге асырылады:

1) МҚҰ-ның немесе МҚҰ-ға төлемдерді қабылдау бойынша қызметтерді ұсынатын компанияның банктік шотына қолма-қол ақшасыз аудару арқылы. Комиссия мөлшері банктің тарифтеріне сәйкес анықталады және оны қарыз алушы дербес төлейді;

2) банктік картаны пайдалана отырып, интернет-сайттағы немесе МҚҰ мобильді қосымшасындағы клиенттің жеке кабинетінде төлем жасау арқылы. Комиссияның мөлшері

процессингтік орталықтың тарифтеріне сәйкес айқындалады және оны қарыз алушы дербес төлейді;

3) МҚҰ төлемдерді қабылдауға келісім-шарт жасасқан төлем ұйымының терминалдары арқылы қаражатты депозитке салу арқылы. Комиссияның мөлшерін төлем ұйымы айқындайды және оны қарыз алушы дербес төлейді.

6.8.6. Төлемді кешіктірмеу үшін қарыз алушыға ақшалай қаражатты берешекті өтеу шотына алдын ала аудару ұсынылады. Қарыз алушы қаражатты үшінші тұлғалардың қызметтері арқылы аудару кезінде оның түсуін кешіктіру тәуекеліне ұшырайды. Қолма-қол ақшасыз аударымдарды жүзеге асырғаны үшін үшінші тұлғалар алатын комиссиялар мен өзге де төлемдерді төлеуді қарыз алушы дербес жүзеге асырады.

6.8.7. Міндеттеме, егер заңнамада өзгеше көзделмесе, МҚҰ-ның банктік шотына ақша аударылған күні орындалды деп саналады.

6.8.8. Түскен сома Заңда және шартта белгіленген тәртіппен бөлінеді.

6.8.9. МҚҰ-мен микрокредит беру туралы 1 (бір) -ден астам қолданыстағы келісімшарты бар қарыз алушыдан қаражат түскен жағдайда, төлем, егер қарыз алушы төлем жасау кезінде өзгеше белгілемесе, қарызды қайтару мерзімі бұрын басталған микрокредит беру шарты бойынша қарызды өтеуге есептеледі. және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейді.

6.8.10. Қарыз алушы микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеуге құқылы. Сыйақы микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін есептеледі; мерзімінен бұрын өтеу үшін айыппұл және басқа төлемдер алынбайды.

6.8.11. Егер төлем күні демалыс немесе мереке күндеріне сәйкес келсе, төлем келесі жұмыс күні осындай аударым үшін айыппұлсыз жүзеге асырылуы мүмкін.

6.8.12. Айыппұл Заңмен немесе келісімшартпен анықталады. Тұтынушылық микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының мөлшері өзге заңнамалық шектеулерді сақтай отырып, алғашқы 90 күнтізбелік күн ішінде кешіктірілген әрбір күнтізбелік күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,5 пайызынан аспайды.

6.9. Қосымша қызметтер

6.9.1. МҚҰ бекітілген тәртіп пен қызмет туралы толық ақпарат болған жағдайда МҚҰ немесе үшінші тұлға көрсететін қосымша ақылы қызметті ұсынуға құқылы.

6.9.2. Әрбір қосымша қызмет көрсетілгенге дейін МҚҰ оның атауын, мазмұнын, қызмет көрсету мерзімі мен құнын ашып көрсетеді, бас тарту құқығын түсіндіреді және бас тарту микрокредит беру туралы шешімге әсер етпейтіндігін растайды.

6.9.3. Келісім әрбір қызмет бойынша жеке өтінішпен ресімделеді. Өтініште қызмет көрсетуге келісім және онымен байланысты келісімшарт, қызметтің атауы, мазмұны мен құны, бас тарту құқығы туралы ақпарат және төлем әдісін таңдау, оның ішінде шығындарды микрокредит сомасына қосу туралы шешім бар. немесе өзін-өзі төлеу.

6.9.4. Өтініш шарт бойынша міндеттемелер толық орындалғанға дейін сақталады. Сақтандыру кезінде клиент сақтандыру ұйымын өз бетінше таңдайды; таңдауды негізсіз шектеуге жол берілмейді.

6.9.5. Егер өтініш беруші өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан сақтандыру түріндегі қосымша қызметті таңдаса, ол сақтандыру ұйымын дербес анықтайды. Өтініш берушінің жеке ұсынысы болмаған жағдайда, МҚҰ Талаптарда көзделген жағдайларда сақтандыру тарифтері мен шарттарын көрсете отырып, кем дегенде бес сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады.

6.10. Кредиттік желі, қайта қаржыландыру және қайта кредиттеу

6.10.1. МҚҰ бекітілген қаржы өнімі және несие желісін ұсыну (ашу) туралы келісім болған жағдайда несие желісі бойынша микрокредиттер беруге құқылы.

6.10.2. Келісім ең жоғары лимитті, қолжетімділік мерзімін, жекелеген микрокредиттерді алу тәртібін, мөлшерлемені, өтеу әдісін және өзге де шарттарды айқындайды. Әрбір жеке микрокредит міндетті тексерулерден кейін беріледі және келісімнің бір бөлігі болып табылатын құжатпен ресімделеді.

6.10.3. Егер қайта қаржыландыру клиенттің мақсатына және жауапты микрокредиттің талаптарына сәйкес келсе, МҚҰ бекітілген өнім болған жағдайда қарызды ішкі немесе сыртқы қайта қаржыландыру үшін микрокредит беруге құқылы.

6.10.4. Қолданыстағы микрокредит болған жағдайда, егер ол өнімде көзделген болса, заңнамалық тыйымдар болмаса және жиынтық борыштық жүктеме талаптарға сай болса, қайталама микрокредитке рұқсат етіледі.

6.11. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері

6.11.1. Микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін ұзартуға қарыз алушының өтініші негізінде тараптардың келісімі бойынша жол беріледі және шартқа қосымша келісіммен ресімделеді. МҚҰ қарыз алушының келісімінсіз және шарттың сақталуын немесе жетілдірілуін қамтамасыз етпейтін жағдайларда жеке тұлғамен жасалған шарттың қолданылу мерзімін ұзартуға құқылы емес.

6.11.2. Қарыз алушы шарттың талаптарын өзгерту туралы өтінішпен жазбаша түрде, жеке кабинет, мобильді қосымша, интернет-ресурс, электрондық пошта немесе пошта байланысы арқылы немесе МҚҰ ғимаратында жеке өзі жүгінуге құқылы. Өтініште сұралған өзгерістер, шағымдану себептері көрсетіледі және заңнамада және МҚҰ ішкі құжаттарында көзделген құжаттар қоса беріледі.

6.11.3. Өтініш бойынша шешімді уәкілетті орган немесе МҚҰ уәкілетті тұлғасы ішкі құжаттарда белгіленген құзыреті шегінде қабылдайды.

6.11.4. Шарттың талаптарын өзгерту тараптардың келісімі бойынша қосымша келісім жасасу арқылы жүзеге асырылады, тек Заңмен рұқсат етілген жағдайларда қарыз алушының талаптарын жақсарту бағытында МҚҰ-ның біржақты өзгеруін қоспағанда.

6.11.5. МҚҰ қарыз алушы ұсынған өзгерістермен келіскен жағдайда, шартқа тиісті өзгерістер шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен аспайтын мерзімде енгізіледі. Қарсы ұсыныс жіберілген кезде, егер заңнамада өзгеше көзделмесе, МҚҰ қарыз алушыға ұсынысты алған күннен бастап кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде жауап беру мерзімін белгілейді.

6.11.6. Қарыз алушының жағдайын жақсартатын шарттарды қолдану туралы МҚҰ оны шартта көзделген тәсілмен хабардар етеді. Қарыз алушы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде шартта көзделген тәртіппен жазбаша бас тартуды жіберу арқылы мұндай шарттарды қолданудан бас тартуға құқылы.

6.11.7. Шарт міндеттемелердің толық орындалуына, мерзімінен бұрын толық өтелуіне, тараптардың келісімі бойынша бұзылуына, заңда көзделген жағдайларда бас тартуына, күшіне енген сот актісіне және заңнамада және шартта белгіленген өзге де негіздер бойынша тоқтатылады.

6.11.8. Толық өтелгеннен кейін МҚҰ қарыз алушының өтініші бойынша 3 жұмыс күнінен кешіктірмей берешегінің жоқтығы туралы анықтаманы тегін ұсынады.

6.12. Қарыз алушыны хабардар ету және мерзімі өткен берешекті реттеу

6.12.1. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі кешіктірілген жағдайда, МҚҰ қарыз алушыны ол туындаған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей хабардар етеді. шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық нысандар арқылы мерзімі өткен төлемдердің мөлшері, оларды енгізу қажеттілігі, міндеттемелерді орындамаудың салдары және шарттың талаптарын өзгерту туралы ұсыныспен жүгіну құқығы туралы.

6.12.2. Қарыз алушының тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберілген, шартта көрсетілген немесе қарыз алушы МҚҰ-ға шартта көзделген тәртіппен хабарлаған

мерзімі өткен берешегінің бар екендігі туралы хабарлама Талаптардың 6-қосымшасына сәйкес жазбаша түрде ресімделеді.

6.12.3. Хабарлама арқылы жіберілетін хабарламада SMS-хабарламалар, push-хабарламалар немесе мобильді қосымша, Заңның 9-2-бабының 1-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ Талаптардың 7-қосымшасына сәйкес МҚҰ интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі. .

6.12.4. Қарыз алушы – жеке тұлға МҚҰ-ға мерзімі өткені туралы хабарлама жіберілген күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде МҚҰ-ға жазбаша түрде, цифрлық нысандар арқылы немесе шартта көзделген басқа тәсілмен жүгінуге құқылы. шарттың талаптарын өзгерту туралы өтініш. Өтініште қаржылық жағдайдың нашарлау себептері, кірістер туралы мәліметтер және басқа да расталған мән-жайлар, сондай-ақ қарыз алушының келісімшарт талаптарын өзгерту туралы ұсыныстары көрсетіледі.

6.12.5. Қарыз алушы ұсынуға құқылы:

- 1) сыйақы мөлшерлемесін азайту;
- 2) мерзімдік төлем мөлшерін кемінде үш ай мерзімге шартта белгіленген мөлшерден кемінде 50 пайызға азайтуды қамтиды;
- 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
- 4) берешекті өтеу әдісін және (немесе) өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгерту;
- 5) микрокредит мерзімінің өзгеруі;
- 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбының күшін жою немесе азайту;
- 7) Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген және кепілсіз берілген микрокредитке қолданылатын өзге де ұсыныстар.

6.12.6. Өтінішке Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 28 сәуірдегі № 83 қаулысымен (бұдан әрі – № 83 қаулы) бекітілген тізбеге сәйкес құжаттар қоса беріледі. Мәліметтер жеткіліксіз болған жағдайда, МҚҰ жетіспейтін құжаттарды № 83 қаулыда белгіленген тәртіппен, оларды ұсыну мерзімін және ұсынбаудың салдарын көрсете отырып сұрайды.

6.12.7. МҚҰ өтінішті және ұсынылған құжаттарды оларды алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қарайды және қарыз алушыға жазбаша түрде, цифрлық нысандар арқылы немесе шартта көзделген тәсілмен ұсынылған өзгерістермен, қарсы ұсыныспен немесе дәлелді бас тартумен келісу туралы хабарлайды.

6.12.8. Келісімге қол жеткізілген кезде шартқа өзгерістер Ереженің 6.11.5-тармағында белгіленген мерзімде жасалады. МҚҰ уәкілетті органды заңнамада белгіленген тәртіппен, мерзімдерде және нысандарда қарыз алушылардың өтініштерін қарау нәтижелері туралы хабардар етеді.

6.12.9. Несиелік бюродан қарыз алушының мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпаратты алғаннан кейін, МҚҰ № 83 қаулыда белгіленген мерзімде және тәртіппен мерзімді әскери қызмет өткеру мерзіміне негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды қамтамасыз етеді. және микрокредит бойынша сыйақы есептелмей, ол аяқталғаннан кейін күнтізбелік 60 күн.

6.12.10. Қарызды ұжымдық түрде реттеу үшін негіздер болған жағдайда, қарыз алушы заңнамада көзделген ұжымдық реттеу платформасын пайдалануға құқылы; МҚҰ мұндай рәсімге №83 қаулыда белгіленген тәртіппен қатысады.

6.12.11. Өтінішті қарау кезеңінде МҚҰ микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етпейді және Заңда белгіленген басқа шектеулерді сақтайды.

6.13. Берешекті өндіріп алу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі

6.13.1. Егер міндеттемелер орындалмаса, қарыз алушы есеп айырысуға жүгінбесе немесе келісімге қол жеткізілмесе, МҚҰ сотқа дейінгі өндіріп алуды жүзеге асыруға, қарызды коллекторлық агенттікке беруге, талап ету құқығынан бас тартуға, сотқа жүгінуге құқылы. немесе заңнамада белгіленген тәртіппен нотариусқа.

6.13.2. МҚҰ-ның мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен, оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберінде МҚҰ-мен міндеттемелерімен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы заңнамада және осы тармақта белгіленген талаптарды сақтай отырып жүзеге асырылады.

6.13.3. МҚҰ бастамасы бойынша жеке өзара әрекеттесуге жұмыс күндері сағат 8.00–ден 21.00-ге дейін қарыз алушының тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша немесе МҚҰ ғимаратында рұқсат етіледі - 3 (үштен) аспайды. қарыз алушымен аптасына бір рет және жұмыс күнінде 1 (бір) реттен көп емес, егер басқа уақыт, кезеңділік немесе күн келісілмеген болса.

6.13.4. МҚҰ бастамасымен телефон арқылы сөйлесуге 3 (үштен) аспайтын мерзімге рұқсат етіледі. жұмыс күндері бір рет сағат 8.00-ден 21.00-ге дейін және 2 (екіден) артық емес демалыс және мереке күндері бір рет сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін.

6.13.5. Әрбір өзара әрекеттесу кезінде МҚҰ қызметкері хабарлайды:

- 1) МҚҰ атауы және оның орналасқан жері;
- 2) өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) және лауазымын көрсетуге міндетті;
- 3) берешектің құрылымы, шартта көзделген негізгі борыштың, сыйақының және тұрақсыздық айыбының мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығы;
- 4) қарыз алушының шартта және Заңда көзделген жауапкершілігі мен өзге де міндеттемелері туралы, сондай-ақ міндеттемелерді орындамаудың немесе тиісінше орындамаудың салдарлары туралы мәліметтер.

6.13.6. Өзара әрекеттесу кезінде рұқсат етілмейді:

- 1) осы Қағидалардың 6.13.3 және 6.13.4-тармақтарында көзделмеген тәсілдермен, мерзімділікпен және мерзімділікпен өзара әрекеттесу;
- 2) қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау жағдайларын қоспағанда, шарт шеңберінде МҚҰ-мен міндеттемелерге қатысы жоқ үшінші тұлғамен өзара әрекеттесу; мұндай өзара әрекеттесу кезінде тек МҚҰ-ның атауы мен орналасқан жері, қызметкердің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) және лауазымы хабарланады;
- 3) МҚҰ қызметкері, оның жұмыс орны немесе лауазымы туралы жалған мәліметтерді хабарлау;
- 4) қарыз алушыны, оның өкілін немесе міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыру;
- 5) адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді тарату не оның мүдделеріне мүлтік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария ету болып табылады.

6.13.7. Өзара іс-қимыл тек МҚҰ-ның телефон нөмірлерінен және (немесе) МҚҰ-ға тиесілі ретінде сәйкестендірілетін және қарыз алушы мен уәкілетті органның назарына жеткізілетін өзге де байланыс құралдарынан жүзеге асырылады. МҚҰ телефон нөмірлерінің өзгергені туралы уәкілетті органға өзгерген күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) күннен кешіктірмей хабарлайды.

6.13.8. Мерзімі өткен төлемдерді енгізу мәселелері бойынша өзара іс-қимыл міндетті аудиофиксациясы бар аудио- және (немесе) бейнетехника құралдарын пайдалана отырып тіркелуге тиіс. Жазбалар тиісті өзара іс-қимыл жасалған күннен бастап кемінде 3 (үш) ай сақталады.

6.13.9. Тұтынушылық микрокредит бойынша МҚҰ негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша кез келген төлемді орындау мерзімі қатарынан күнтізбелік 90 күн өткеннен кейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын талап етпейді.

6.14. Кредиттік досье және мониторинг

6.14.1. МҚҰ әрбір қарыз алушы үшін өтінішті, сәйкестендіру мәліметтерін, келісімдерді, тексеру нәтижелерін, қарыздық жүктеме коэффициентін есептеуді, жарамдылық қорытындысын, шешімді, келісім-шарт пен қосымшаларды, ұсыну және өтеу құжаттарын, өтініштерді, қосымша құжаттарды қамтитын электрондық нысанда несиелік құжатты калыптастырады. келісімдер және заңнамада көзделген басқа да мәліметтер.

6.14.2. МҚҰ келісімшарттың орындалуын, төлемдердің уақтылығын, несиелік тарихты және басқа тәуекелдерді заңнамада және клиенттің келісімімен рұқсат етілген көлемде бақылайды.

6.14.3. Кредиттік құжаттаманың құжаттары заңнамада және МҚҰ ішкі құжаттарында белгіленген мерзімде сақталады.

7 тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер

7.1. Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдері

7.1.1. Клиенттермен жұмыс адалдық, ашықтық, клиенттің мақсаттары мен қаржылық жағдайын ескеру, қызметтерге тең және кемсітусіз қол жетімділік, мүдделер қақтығысын, болжамды зиянды және жосықсыз әрекеттерді болдырмау қағидаттары бойынша ұйымдастырылады.

7.1.2. Өзара іс-қимыл интернет-ресурс, мобильді қосымша, жеке кабинет, телефон байланысы, электрондық және пошта байланысы арқылы, сондай-ақ МҚҰ-ның үй-жайына жеке өтініш жасаған кезде жүзеге асырылады.

7.1.3. Клиентпен жұмыс келесі кезеңдерді қамтиды:

- 1) қаржылық өнімдер туралы ақпаратты ашу және өтініш бергенге дейін кеңес беру;
- 2) өтінішті қабылдау, сәйкестендіру және құжаттарды тексеру;
- 3) жарамдылығын, кредитке қабілеттілігін бағалау және шешім қабылдау;
- 4) құжаттарды ұсыну және шарт жасасу;
- 5) микрокредит беру және оған қызмет көрсету;
- 6) төлемдерді қабылдау, мерзімінен бұрын өтеу, анықтамалар мен құжаттардың көшірмелерін ұсыну;
- 7) шарттың талаптарын өзгерту және мерзімі өткен берешекті реттеу;
- 8) өтініштерді қарау және келіспеушіліктерді реттеу;
- 9) шартты тоқтату және кредиттік досьені жабу.

7.1.4. Интернет-ресурста және мобильді қосымшада МҚҰ, лицензиялар, қаржылық өнімдер, тарифтер, ЖТСМ, төлемдер, өтеу әдістері, құқық бұзушылықтың салдары, қызмет көрсету арналары, өтініштер беру тәртібі және микроқаржы омбудсманының байланыстары туралы толық және жаңартылған ақпарат орналастырылған.

7.1.5. Микрокредитті ұсынуға байланысты жарнаманы таратуды МҚҰ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес жүзеге асырады.

7.1.6. МҚҰ жарнамалық хабарламаларды, оның ішінде SMS-хабарламалар арқылы таратпайды, push-хабарламалар және байланыс құралдары арқылы берілетін басқа хабарламалар, мұндай ақпаратты алудан бас тартқанын білдірген клиентке қатысты, МҚҰ тиісті бас тартуды алған сәттен бастап.

7.1.7. Кеңес беру клиенттің таңдауы бойынша қазақ немесе орыс тілдерінде, ақысыз, түсінікті түрде және қысымсыз жүзеге асырылады. МҚҰ қызметкері клиенттің сұрақтарына жауап береді, шешімдердің елеулі шарттарын, тәуекелдері мен салдарын түсіндіреді.

7.1.8. МҚҰ қызметтерді таңуға, елеулі шарттарды жасыруға, жалған шұғылдықты тудыруға, танысу уақытын негізсіз шектеуге, кемсітушілікке және саналы таңдауға кедергі келтіретін басқа да әрекеттерге жол бермейді.

7.1.9. Жеке кабинетте клиентке өтініш беру, МҚҰ туралы ақпаратты, жобалар мен жасалған шарттарды, өтінішті қарау барысын, ағымдағы қарызды, алдағы және нақты төлемдерді, өтеу әдістерін, өтініштерді беру және жауаптарды қарау мүмкіндігі қамтамасыз етіледі.

7.1.10. Микрокредит бергеннен кейін МҚҰ қарыз алушыға қарыздың жай-күйі, төлем мерзімі мен мөлшері, түскен ақшаның бөлінуі, төлемнің кешіктірілу фактісі, есеп айырысудың қол жетімді тәсілдері, деректемелердің өзгеруі және басқа да маңызды жағдайлар туралы хабарлайды.

7.1.11. МҚҰ жыл сайын өнімдердің шарттарын, құқықтары мен міндеттерін түсіндіруді, цифрлық арналарды қауіпсіз пайдалануды, алаяқтық тәуекелдерін және жеке деректерді қорғауды қоса алғанда, ағымдағы және әлеуетті клиенттердің қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасын әзірлейді және жүзеге асырады.

7.1.12. Қаржылық сауаттылық бойынша ақпарат қазақ және орыс тілдерінде ұсынылады, МБА және ХЖШТ үшін бейімделеді және мысалдармен, есептеулермен, кестелермен және көрнекі материалдармен сүйемелденеді. Интернет-ресурста тиісті анықтамалық бөлім орналастырылады.

7.13. МҚҰ "Микроқаржылық қызмет туралы" Заңға сәйкес МҚҰ қызметкерлерінің МҚҰ қаржылық қызметтерін тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерін сақтауын бақылауды жүзеге асыратын Тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімінің қызметі арқылы қаржылық қызметтерді тұтынушылардың - жеке тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерін жүзеге асыруды қамтамасыз етеді. МҚҰ ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен.

7.2. Клиенттермен тікелей қарым-қатынас жасайтын МҚҰ қызметкерлерінің мінез-құлық нормалары мен білім, білік және біліктілік деңгейіне қойылатын талаптар

7.2.1. Клиенттермен тікелей өзара іс-қимылды жүзеге асыратын МҚҰ қызметкерлері еңбек шартында және МҚҰ-ның ІНҚ-да көзделген лауазымдық міндеттерді орындау үшін қажетті ақпаратты иеленуге міндетті.

7.2.2. МҚҰ қызметкерлері клиенттермен жұмыс істеудің келесі принциптерін сақтауға міндетті:

- жедел және сапалы қызмет көрсету;
- әдепті, сыпайы, тілектес қарым-қатынас жасау;
- клиенттің көзқарасын ол бөліссе де, бөліспесе де құрметтеу; клиенттің өтініштерін, сұрақтары мен ескертулерін елемеге болмайды;

- қажет болған жағдайда күрделі мәселелер мен кәсіби терминдерді түсіндіру;
- клиентпен жанжалды жағдайларды болдырмау үшін шаралар қабылдау;
- кәсіби терминдерді МҚҰ қызметкері клиенттің оны түсінетініне сенімді болған жағдайда ғана қолданыңыз;

- қарыз алушының МҚҰ алдындағы міндеттемелерін толық орындағанға дейін клиенттерге микрокредит беру және оған қызмет көрсету процесі туралы ақпаратты қолжетімді түрде ұсыну;

- клиенттің микрокредит беру шарттарын түсінуінің дұрыстығын екі рет тексеру;
- ешбір нысанда және ешбір жағдайда клиенттерден қандай да бір сыйақы/комиссия алуға/қабылдауға болмайды.

- агрессивті, мәжбүрлейтін және жаңылыстыратын сату тәжірибесіне жол берілмейді;

7.2.3. Лауазымдық нұсқаулықтарды, МҚҰ-ның ішкі құжаттарын, еңбек шартын бұзған МҚҰ қызметкерлеріне МҚҰ-да белгіленген тәртіпке, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шаралар қолданылады.

7.2.4. МҚҰ қызметкерлері келесі біліктілік талаптарына сай болуы керек:

- жоғары/арнаулы орта білім;

- сату және тұтынушыларға қызмет көрсету дағдылары;

- микроқаржылық қызметті, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын реттейтін заңнаманы, сондай-ақ кірістерді жылыстатуға, терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жоятын қаруды (КЖҚҚ) таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнаманы түсіну.

7.2.5. МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушылармен (серіктестік келісімдері шеңберіндегі үшінші тұлғалармен) өзара іс-қимылды жүзеге асыратын өз қызметкерлерінің қызметіне жосықсыз мінез-құлық тәуекелдерін, жосықсыз әрекеттерді анықтау мақсатында қаржылық өнімдерді ұсыну мен ақпаратты ашудың ішкі процедураларына сәйкестігін үнемі қадағалап отырады. және олардың алдын алу және жою бойынша қажетті түзету шараларын қабылдау.

7.3. Микрокредиттер беру кезінде жосықсыз практикаларды сәйкестендіру және олардың алдын алу рәсімдері

7.3.1. Нормалар мақсаттарда қолданылады:

МҚҰ-ның клиенттермен өзара іс-қимылы кезінде жосықсыз тәжірибелерді қолданудың алдын алу;

МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету; микрокредит беру процесі шеңберінде клиенттердің хабардар болуын арттыру; толық және шынайы ақпаратты ашу ақпараттың о қызметтің түрлері МҚҰ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес.

7.3.2. Қызметтерді көрсету кезінде МҚҰ жосықсыз әрекеттердің белгілерін анықтау мақсатында қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды жүзеге асыратын өз қызметкерлерінің қызметіне жүйелі түрде мониторинг жүргізуді қамтамасыз етеді осы Қағидалардың 8-тарауында белгіленген қағидаттарды іске асыру мақсатында келесілерді білдіреді:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтарына нұқсан келтіретін және мазмұны бойынша немесе іскерлік айналым әдет-ғұрыптары бойынша мәміле нысанасына катысы жоқ қосымша талаптарды немесе шарттарды белгілей отырып, микрокредит беру;

2) құжаттамалық растаусыз не дәйексіз мәліметтерді пайдалана отырып, табыс деңгейін арттыруды қоса алғанда, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының борыштық жүктемесін бағалау кезінде пайдаланылатын деректерді қасақана бұрмалау;

3) борыштық жүктеме коэффициенті есебінен қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының қолданыстағы міндеттемелерін алып тастау;

4) микрокредиттің сомасын және (немесе) мерзімін кейіннен белгіленген реттеушілік талаптарға формальды түрде сәйкес келу мақсатында ғана өзгерту;

5) микрокредиттің елеулі талаптары, оның ішінде оның нақты құны, қолданылатын мөлшерлемелері туралы ақпаратты жасыру, бұрмалау, оның ішінде:

микрокредит туралы дәйексіз ақпаратты тарату;

тұтынушының саналы шешім қабылдауы үшін қажетті микрокредиттің елеулі шарттары, құны және тәуекелдері туралы ақпаратты ұсынбау;

6) қаржылық қызметтерді тұтынушының қосымша қызметті сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасырған кезде қосымша қызметі бар шағын несие ұсыну, оның ішінде:

микрокредитті алу қосымша көрсетілетін қызметті, оның ішінде өзге қаржы ұйымы көрсететін қызметті сатып алуға байланысты болатын шарттарды белгілеу;

микрокредитті ресімдеу кезінде міндетті емес қосымша қызметтерді сатып алуға ынталандыру;

ақылы қызметтер көрсетуге шарттар жасамай шарт жасасу мүмкіндігі туралы ақпаратты ұсынбау;

қаржылық қызметтерді тұтынушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандыру шартын жасасудан бас тартқан жағдайда келісімшарт бойынша сыйақының мөлшерін ұлғайту;

қаржылық қызметтерді тұтынушының келісімінсіз қосымша қызметтерді сатып алу туралы ұсыныстар бар хабарламаларды және (немесе) хабарламаларды жіберу;

7) тікелей немесе жанама түрде ынталандыратын ұйым қызметкерлерін (серіктестік келісімдері бойынша үшінші тұлғалар) ынталандыру, бағалау және марапаттау жүйелерін құру немесе қолдану;

қаржылық қызметтерді тұтынушының қосымша қызметтерді сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасырған кезде қосымша қызметпен шағын несие алу туралы ұсыныс;

қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттары мен мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін микрокредиттер беру;

Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтамау, оның ішінде сыйақыны қызмет көрсету сапасын қоспағанда, тек сату көлеміне, жасалған шарттардың санына немесе берілген микрокредиттердің мөлшеріне байланыстыру арқылы;

8) қаржылық қызметтерді төлеуге қабілетсіз тұтынушының (қарыз алушының) қарызын осындай қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін нақты экономикалық тиімділікке қол жеткізбей формальды түрде реттеу, оның ішінде:

қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) үшін ай сайынғы төлем мөлшерін төмендетуге және (немесе) міндеттемелерді орындау шарттарын өзге де жақсартуға әкеп соқтырмайтын шарттың мерзімін ұлғайту;

қосымша қызметтерді қосу арқылы келісімшарт талаптарын өзгерту;

төлем қабілетсіздігінің күрделі деңгейінде деп жіктелген қаржылық қызметтерді тұтынушылардың (қарыз алушылардың) шарттарының талаптарын олардың міндеттемелерді нақты орындау қабілеттілігін ескермей өзгерту;

9) қаржы өнімдерін ұсыну кезінде МҚҰ-ның адал мінез-құлық стандарттарын бұзатын басқа әрекеттер (әрекетсіздік), оның ішінде:

шарттың талаптарын өзгерту туралы арыздарды қоса алғанда, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау мерзімдерін қасақана ұзарту;

қарызды өндіріп алу, қорлау сөздерін қолдану кезінде заңсыз әрекеттерді қолдану немесе қорқыту.

8 тарау. Микрокредиттер беру кезіндегі адал мінез-құлық қағидаттары

8.1. Бұл тарауда, басқалармен қатар, осы Ережелердің 7.3-тармағының ережелері арқылы жүзеге асырылатын адал мінез-құлық қағидалары бекітілген.

8.1.1. МҚҰ басқару органы МҚҰ қызметінің адал мінез-құлық қағидаттарына сәйкестігін қамтамасыз етеді, оның ішінде:

1) адалдық - қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мүддесі үшін олардың сенімін теріс пайдаланбай қызметті жүзеге асыру;

2) болжамды залалдың алдын алу - қаржы өнімдерін әзірлеу, сату және оларға қызмет көрсету кезіндегі ықтимал тәуекелдерді бағалау негізінде қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін шығындардың және басқа да жағымсыз салдарлардың алдын алу шараларын қабылдау.

3) МҚҰ қаржылық өнімдерді әзірлеу және ұсыну кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін олардың шарттарының ықтимал салдарын бағалайды. Мұндай бағалау кезінде мыналар ескеріледі, соның ішінде:

қаржы өнімінің шарттарын қолдану кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушының қаржылық міндеттемелерінің едәуір артуының ықтималдығы;

шағымдар, өтініштер туралы мәліметтер және қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыларға залал келтіру тәуекелдерін куәландыратын өзге де деректер;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарын (қажеттіліктерін) және қаржылық жағдайын ескере отырып, қаржылық өнімдерді ұсыну;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қаржылық өнім туралы ақпаратты ашу, қаржылық қызметтерді тұтынушыға оның шарттарын, құнын, тәуекелдерін және қаржылық өнімді сатып алудың салдарын ескере отырып, сатып алынатын қаржылық өнімді саналы түрде таңдауға мүмкіндік беретін нысандағы МҚҰ ІНҚ;

6) әділ және тең қарым—қатынас - қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету және олардың өтініштерін қарау кезінде кемсітушіліктің, негізсіз шектеулердің және ішкі рәсімдерді бұза отырып қабылданған шешімдердің болмауы;

7) мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу;

8) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, негізгі қаржылық өнімді алу шарттарын нашарлатпай, тек ерікті негізде қосымша қызметтерді ұсыну;

9) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың ақпаратқа және қаржылық өнімдерге тең қолжетімділігі, соның ішінде МБА/ХЖШТ;

10) 8.1.1-тармақтың тармақшаларында көрсетілген талаптарды сақтау үшін МҚҰ жауапкершілігін қабылдау. ұйымның қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара әрекеттесуінің барлық кезеңдеріндегі қағидалар.

8.1.2. Микрокредиттер беру кезінде адал ниеттілік қағидаттарын жүзеге асыру мақсатында МҚҰ микрокредиттер берудің алдын-алуға бағытталған шараларды қабылдауды қоса алғанда, жауапты микрокредиттік тәсілдерді қолданады, олар:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келмейді;

2) оның қаржылық мүмкіндіктеріне және төлем қабілеттілігінің деңгейіне сәйкес келмейді;

3) олар қаржылық қызметтерді тұтынушыда келісімшарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде айтарлықтай қаржылық қиындықтарға алып келеді.

8.1.3. МҚҰ жауапты шағын несиелеуді жүзеге асыру кезінде келесі принциптерді басшылыққа алады:

1) жарамдылық қағидаты - микрокредит қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;

2) залалдардың алдын алу қағидаты - микрокредиттер беруге жол бермеу, бұл төлем қабілеттілігін және қаржылық қызметтерді тұтынушының қарыз жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша микрокредит беру туралы шешім қабылдаған кезде оның жоғары ықтималдылықпен оның қаржылық жағдайына әкелуі мүмкін. келісімшарт бойынша міндеттемелерді орындаудағы қиындықтар;

3) жеке бағалау қағидаты - бағалау қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке жағдайларын, оның кірістерінің, міндеттемелерінің деңгейін, оның әлеуметтік жағдайы мен отбасылық жағдайы туралы ақпаратты ескере отырып жүзеге асырылады;

4) дәлелділік принципі - МҚҰ микрокредит беру туралы шешім қабылдауда пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалау туралы ақпарат пен нәтижелердің құжаттамасын қамтамасыз етеді.

9 тарау. Ұйым мен қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсменімен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

9.1. Бұл тарауда тұтынушы МҚҰ-ға алдын ала хабарласқаннан кейін МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді сотқа дейін шешу кезінде МҚҰ-ның қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсменімен өзара әрекеттесу тәртібі айқындалады.

9.2. Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту туралы МҚҰ шешімін алған жағдайда немесе шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, қарыз алушы – жеке тұлға МҚҰ шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда микроқаржы омбудсманына бір мезгілде Заңның 9-2-бабында көзделген тәртіппен МҚҰ-ға хабарлауға құқылы.

9.3. Шарттан туындайтын немесе талап ету құқығын басқаға беруге байланысты туындаған басқа келіспеушіліктер бойынша тұтынушы Заңның 4-1-тарауында көзделген тәртіппен микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы., МҚҰ-ға немесе талап ету құқығы берілген тұлғаға алдын ала жүгінгені туралы дәлелдер болған жағдайда.

9.4. МҚҰ интернет-ресурста, мобильді қосымшада және МҚҰ ғимаратында микроқаржы омбудсманының ағымдағы байланыс деректерін, құжаттар тізімін және өтініш беру тәртібін орналастырады.

9.5. Микроқаржы омбудсманына жүгіну туралы хабарлама алған кезде МҚҰ дауды тіркейді, жауапты тұлғаны анықтайды және омбудсменге өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің дербес деректері мен микрокредит беру кұпиясы туралы талаптардың шегінде уақтылы ұсынылуын қамтамасыз етеді.

9.6. МҚҰ татуласу және дауды адал қарау рәсімдеріне қатысады, реттеу бойынша ұсыныстарды қарайды және тұтынушының микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығын жүзеге асыруына кедергі келтірмейді.

9.7. Микроқаржы омбудсманының қаржылық қызметтерді тұтынушы қабылдаған шешімі Заңда және микроқаржы омбудсманының шешімінде белгіленген тәртіппен және мерзімде МҚҰ-ның орындауы үшін міндетті болып табылады.

9.8. Егер дау соттың қарауына қабылданса немесе ол бойынша заңды күшіне енген сот актісі болса, ол микроқаржы омбудсманының құзыретіне Заңмен белгіленген шектеулерді ескере отырып қаралады.

9.9. Микроқаржы омбудсманына жүгіну тұтынушыны немесе МҚҰ-ны Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгіну құқығынан айырмайды.

9.10. 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап осы тараудың ережелері қаржы омбудсманы туралы заңнаманың редакциясында қолданылады. Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы МҚҰ шешімін алған жағдайда немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, қарыз алушы – жеке тұлға осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде қаржы омбудсменіне жүгінуге құқылы.

10 тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсету тәртібі

10.1. Өзара әрекеттесу ерекшеліктері

10.1.1. МҚҰ мүгедектік, шектеулі ұтқырлық, қарым-қатынас әдісі немесе қолдау көрсету қажеттілігі бойынша кемсітушілікті болдырмай, МБА және ХЖШТ-ге ақпаратқа, қаржылық өнімдерге, консультацияларға, жеке қабылдауға, өтініштер беруге және келісімшарттарға қызмет көрсетуге тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

10.1.2. МҚҰ үй-жайларында қызмет көрсету мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да аз қозғалатын топтарына қызмет көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі бойынша ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып ұйымдастырылады.

10.1.3. МҚҰ-ның нақты үй-жайларына қолданылатын шектерде кіреберіске және қабылдау орнына қолжетімді маршрут, кіреберіс тобының және қызмет көрсету аймағының қолжетімділігі, түсінікті навигация, қолжетімді кіреберістің белгіленуі, күту орны, қызметкерді шақыру мүмкіндігі және мүгедектер арбасын пайдалану үшін жеткілікті орын қамтамасыз етіледі.

10.1.4. Үй-жайдың жеке элементі уақытша қолжетімсіз болған жағдайда, МҚҰ клиенттің құқықтарын бұзбай қызмет көрсетудің ақылға қонымды балама әдісін ұйымдастырады: қызметкерді шақыру, қолжетімді аймақта қабылдау, қашықтықтан кеңес беру, өкіл арқылы құжаттарды қабылдау немесе басқа келісілген әдіс.

10.1.5. Қызметкер жеке өзі хабарласқан кезде көмек көрсетпестен көмек ұсынады, ыңғайлы қарым-қатынас әдісін анықтайды, клиентпен тікелей байланысады, қосымша уақыт бөледі, құпиялылықты қамтамасыз етеді және қысым жасамайды.

10.1.6. Еріп жүретін тұлға клиенттің келісімімен қатыса алады, бірақ сенім білдірілген тұлғаның немесе заңды өкілдің өкілеттігінсіз құжаттарға қол қоюға, өтініштер беруге немесе заңдық маңызы бар әрекеттерді жасауға құқылы емес.

10.1.7. МБА және ХЖШТ қызмет көрсететін қызметкерлер дұрыс қарым-қатынас жасау, қолжетімділік элементтерін пайдалану, қолжетімді ақпарат пішімдері, сенімді және еріп жүретін тұлғалармен жұмыс істеу және кемсітушіліктің алдын алу бойынша оқытудан өтеді.

10.2. Ақпаратты алудың қолжетімді нысандары

10.2.1. Қолжетімді қызмет көрсету әдістері, үй-жайға қолжетімділік сипаттамалары, консультациялық арналар, құжаттардың форматтары және сенім білдірілген тұлғаның қатысу тәртібі туралы ақпарат интернет-ресурста және мобильді қосымшада орналастырылған.

10.2.2. Клиенттің өтініші бойынша ақпарат пен құжаттар бір немесе бірнеше қолжетімді форматта ұсынылады: қағаз тасымалдағышта, электронды түрде, экранға қол жеткізу бағдарламаларына арналған форматта, үлкен қаріппен, ауызша түсіндіру арқылы, байланыс орталығы арқылы, бейнеконсультация, сенім білдірілген тұлға немесе басқа келісілген әдіс.

10.2.3. Электрондық құжаттар мазмұнның сақталуын және өзгерістерден қорғалуын және техникалық мүмкіндік болған жағдайда экрандық қолжетімділік бағдарламаларымен үйлесімділігін қамтамасыз ететін форматта танылатын мәтіндік қабатпен қамтамасыз етіледі.

10.2.4. Интернет-ресурс пен мобильді қосымша мәтінді үлкейту мүмкіндігін, логикалық навигацияны, басқару элементтерінің түсінікті қолтаңбаларын, танысу үшін жеткілікті уақытты және тек автоматтандырылған қызметпен өзара әрекеттесудің орнына қызметкермен байланысу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

10.2.5. Көру қабілеті бұзылған клиент үшін оның өтініші бойынша кемінде 16 тармақтан тұратын үлкейтілген қаріп немесе басқа ыңғайлы формат қолданылады. Есту немесе сөйлеу қабілеті бұзылған клиент үшін ауызша ақпарат жазбаша түрде қайталанады немесе басқа келісілген тәсілмен беріледі.

10.2.6. Құжаттарға қол қою әдісін таңдағанда, МҚҰ сәйкестендіру және алаяқтықтан қорғау талаптарын төмендетпей, өз еркін білдірудің қолжетімді заңды әдісін ұсынады.

10.2.7. Микрокредит бергенге дейін және одан кейін МҚҰ клиентке қол жетімді келісімшарт, негізгі ақпараттық құжат, кесте, толық құны, өтеу мерзімі, мерзімін ұзарту, шарттардың өзгеруі, өтініштер, ағымдағы қарыздар және қол жетімді қызмет көрсету арналары туралы ақпарат алуды қамтамасыз етеді.

10.3. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы

10.3.1. МБА және ХЖШТ сенімхатта тікелей көрсетілген өкілеттіктер шегінде сенім білдірілген тұлға арқылы ақпарат алуға, өтініштер беруге және заңды маңызы бар әрекеттерді жасауға құқылы.

10.3.2. Сенімді тұлғамен өзара әрекеттесуден бұрын МҚҰ оны сәйкестендіреді, өкілеттіктер туралы құжатты, өкілеттіктердің қолданылу мерзімі мен көлемін тексереді және қажетті ақпаратты тіркейді. Растайтын құжаттың көшірмесі заңнамада көзделген жағдайларда сақталады.

10.3.3. Микрокредит беру құпиясы мен дербес деректер сенім білдірілген тұлғаға тиісті өкілеттігі болған кезде және сеніп тапсырылған іс-әрекетті жүзеге асыру үшін қажетті көлемде ғана ашылады.

10.3.4. Егер өкілеттіктер болмаса немесе жеткіліксіз болса, құжаттың мерзімі өтіп кетсе немесе жалған құжат жасау белгілері болса, алаяқтық, қысым көрсету немесе клиенттің мүдделеріне қайшы келу белгілері болса, МҚҰ сенім білдірілген тұлғаның әрекетін жасаудан бас тартуға немесе оны тоқтата тұруға құқылы.

10.3.5. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы, егер клиент қатысса және өз еркін өз бетінше білдіре алса, клиенттің еркін білдірмейді.

10.3.6. МҚҰ физикалық және ақпараттық қолжетімділік, цифрлық арналар, сенім білдірілген өкілдің қатысуы және қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша МБА және ХЖШТ шағымдары мен шағымдарын Ереженің 4-тарауында қарастырылған барлық арналар арқылы қабылдайды және қолжетімді түрде жауап береді.

11 тарау. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы

11.1. Дербес деректерді жинау, өңдеу, сақтау және беру заңды негізде және өтінішті қарау, микрокредит беру және қызмет көрсету, заңнама талаптарын орындау және тараптардың құқықтарын қорғау үшін қажетті көлемде жүзеге асырылады.

11.2. МҚҰ дербес деректерді және қолжетімділігі шектеулі ақпаратты заңсыз қолжетімділіктен, өзгертуден, бұғаттаудан, көшіруден, беруден және таратудан қорғаудың ұйымдастырушылық және техникалық шараларын қолданады.

11.3. Қарыз алушы туралы мәліметтер, микрокредиттің мөлшері мен шарттары, келісімшарт бойынша операциялар және Заңмен микрокредит беру құпиясына жатқызылған өзге де мәліметтер қарыз алушыға, оның тиісті өкіліне, несиелік бюроларға, мемлекеттік органдарға және басқа тұлғаларға тек заңнамада көзделген жағдайларда және тәртіппен ашылады. .

11.4. Мүгедектік, ұтқырлықты шектеу және қызмет көрсетудің қолайлы әдісі туралы ақпарат клиенттің келісімімен ғана жазылады және қолжетімді және қауіпсіз қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін ғана пайдаланылады.

11.5. МҚҰ заңнаманың талаптарын, МҚҰ-ның клиент алдындағы құпиялылығын, қауіпсіздігін және жауапкершілігін сақтаған жағдайда, шарт негізінде жеке деректерді өңдеуді үшінші тұлғаларға беруге құқылы.

12 тарау. Қорытынды ережелер

12.1. Ережелерді МҚҰ-ның жоғары органы бекітеді. Өзгерістер мен толықтырулар заңнамада, МҚҰ жарғысында және ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен енгізіледі.

12.2. Құжаттың тұрақты және түсінікті құрылымын сақтау үшін Ережелердің ережелері тараулар бойынша топтастырылады, сонымен қатар тараулар ішіндегі бөлімдерге бөлінуі мүмкін. Тармақтарды нөмірлеу тиісті тарау шегінде (бөлімдер болмаған жағдайда) не тиісті бөлім шегінде жүзеге асырылады. Тармақтар ішіндегі тізбелер тармақшалармен ресімделеді. Жеке құрылымдық тармаққа өзгерістер енгізу басқа тараулар мен бөлімдердің тармақтарын қайта нөмірлеуді қажет етпейді.

12.3. МҚҰ-ның басқару органы мен атқарушы органы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы шеңберінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз етуге жауапты. МҚҰ-ның басқару органы осы Ережеге сәйкес МҚҰ қызметінде адал мінез-құлық қағидаттарын енгізу мен бақылауды қамтамасыз етеді.

12.4. Микрокредиттер беру/клиенттердің өтініштерін қарау процесінде жауапкершілік МҚҰ қызметкерлеріне олардың лауазымдық нұсқаулықтарына сәйкес жүктеледі.

12.5. Осы Ережелерді әзірлеу, келісу, бекіту, өзектендіру (жаңарту) үшін жауапкершілік, қажет болған жағдайда, МҚҰ-ның Заң бөліміне жүктеледі.

12.6. МҚҰ қызметкерлерінің осы Ережелердің талаптарын орындауын ағымдағы бақылауға жауапкершілік микрокредиттер беру және оларға қызмет көрсету/клиенттердің өтініштерін қарау процесіне қатысатын құрылымдық бөлімшелердің басшыларына жүктеледі.

12.7. Егер МҚҰ қызметкерлері осы Ережелердің ережелерін және/немесе қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара әрекеттесу кезінде сақталуы тиіс МҚҰ-ның басқа ішкі нормативтік құжаттарын бұзғанын анықтаса, МҚҰ қызметкерлеріне қатысты тәртіптік жаза қолданады/қайта қарайды. Ынталандыру жүйесі.

12.8. МҚҰ қызметкерлері өзара әрекеттесудің барлық кезеңдерінде тұтынушы үшін олардың мінез-құлқының салдары үшін жауап береді:

шарт жасалғанға дейін;

оны қорытындылау кезінде;

қызмет көрсету процесінде.

12.9. Қағидалар оларды бекіту туралы шешіммен белгіленген күннен бастап күшіне енеді. Қолданысқа неғұрлым кешірек енгізілетін күн белгіленген нормативтік құқықтық актілердің ережелері тиісті күннен бастап қолданылады.

12.10. Ережелермен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына, шартқа және МҚҰ ішкі құжаттарына сәйкес шешіледі.

12.11. МҚҰ-ның өзекті деректемелері, үй-жайдың мекенжайы, интернет-ресурстың мекенжайы, мобильді қосымша туралы мәліметтер, электрондық пошта, байланыс орталығының телефоны және жеке қабылдау кестесі МҚҰ-ның интернет-ресурсында және мобильді қосымшасында орналастырылады.