УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального Директора
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «SwF»
№ 112-ОД от «08» октября 2026года
_____Талғатқызы Н.

РУКОВОДСТВО ПО РАСКРЫТИЮ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТОВ, ВЫЯВЛЕНИЮ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК И ПРОВЕДЕНИЮ ОЦЕНКИ ПРИГОДНОСТИ МИКРОКРЕДИТА

ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «SwF»

findom.kz

Республика Казахстан, 2026 год

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
Глава 1. Цель и область применения
Глава 2. Термины, определения и сокращения
Глава 3. Нормативные ссылки
Глава 4. Ответственность
Глава 5. Общие требования к раскрытию информации
Глава 6. Виды и признаки недобросовестных практик, порядок их выявления, фиксации и недопущения при предоставлении микрокредитов
Глава 7. Общее информирование о финансовых продуктах
Глава 8. Раскрытие информации при консультировании до заключения Договора
Глава 9. Порядок (методика) проведения оценки пригодности микрокредита
Глава 10. Раскрытие информации и предоставление документов при заключении Договора
Глава 11. Раскрытие информации в период обслуживания Договора
Глава 12. Особенности раскрытия информации и обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения
Глава 13. Раскрытие информации в рекламе, связанной с предложением микрокредита
Глава 14. Заключительные положения
РАЗДЕЛ 2. ПРИЛОЖЕНИЯ
Приложение 1. Информационный документ по кредитному продукту потребительские цели с дополнительными услугами на этапе консультирования потребителя финансовых услуг
Приложение 2. Информационный документ по кредитному продукту на потребительские цели без дополнительных услуг на этапе консультирования потребителя финансовых услуг
Приложение 3. Информационный документ по кредитному продукту на предпринимательские цели с дополнительными услугами на этапе консультирования потребителя финансовых услуг
Приложение 4. Информационный документ по кредитному продукту на предпринимательские цели без дополнительных услуг на этапе консультирования потребителя финансовых услуг
Приложение 5. Ключевой информационный документ
Приложение 6. Оценка пригодности микрокредита
Приложение 7. Подтверждение ознакомления потребителя финансовых услуг с информацией в момент заключения договора о предоставлении микрокредита
Приложение 8. Результат оценки пригодности микрокредита

Раздел 1. Основные положения

Глава 1. Цель и область применения

1.1 Настоящее Руководство по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов, выявлению недобросовестных практик и проведению оценки пригодности микрокредита (далее – Руководство) разработано Товариществом с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «SwF» (далее – МФО) в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности», Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утверждёнными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и ВНД МФО и устанавливает обязательный перечень информации о микрокредитах, её содержание, форму и последовательность доведения до потребителя финансовых услуг работниками МФО и уполномоченными агентами (их работниками), взаимодействующими с потребителями финансовых услуг при консультировании, заключении и обслуживании Договора, независимо от способа и канала взаимодействия, а также определяет порядок выявления, фиксации и недопущения недобросовестных практик и порядок (методику) проведения оценки пригодности микрокредита.

1.2 Целями Руководства являются:

1) обеспечение прозрачности и понятности финансовых продуктов;

2) предотвращение причинения финансового вреда потребителям;

3) соблюдение принципов добросовестного поведения и формирование единых стандартов обслуживания потребителей финансовых услуг.

1.3 Руководство обязательно для применения всеми работниками МФО и уполномоченными агентам/их работниками, взаимодействующими с потребителями, и используется МФО при обучении, контроле и мониторинге их деятельности.

1.4 Требования к раскрытию информации применяются ко всем микрокредитам, предоставляемым МФО.

1.5 Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия с потребителем финансовых услуг:

1) до заключения договора;

2) в момент заключения договора;

3) в течение срока действия договора.

Глава 2. Термины, определения и сокращения

2.1 В настоящем Руководстве используются следующие термины, определения и сокращения:

1) Закон – Закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности»;

2) Требования – Требования к осуществлению микрофинансовой деятельности, утверждённые постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 38746);

3) Договор – договор о предоставлении микрокредита, заключаемый между МФО и потребителем финансовых услуг (заёмщиком);

4) потребитель финансовых услуг – физическое или юридическое лицо, обратившееся за получением микрокредита, получающее микрокредит либо являющееся стороной Договора, а также лицо, обратившееся в МФО с обращением;

5) ГЭСВ – годовая эффективная ставка вознаграждения, то есть ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении,

рассчитываемая в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа;

6) КДН – коэффициент долговой нагрузки потребителя финансовых услуг (заёмщика), рассчитываемый в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа;

7) КДД – коэффициент долга к доходу потребителя финансовых услуг (заёмщика);

8) КИД – ключевой информационный документ по форме согласно приложению 5 к настоящему Руководству;

9) ИД – информационный документ по кредитному продукту, предоставляемый на этапе консультирования, по формам согласно приложениям 1, 2, 3, 4, 5 и 6 к настоящему Руководству;

10) оценка пригодности – оценка соответствия микрокредита целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг, проводимая в порядке, установленном главой 9 настоящего Руководства;

11) дополнительная услуга – услуга, предлагаемая потребителю финансовых услуг за отдельную плату в связи с получением микрокредита, приобретение которой не является обязательным условием предоставления микрокредита;

12) недобросовестная практика – действие (бездействие) МФО, работников МФО, взаимодействующих с потребителями, уполномоченных агентов (их работников) и (или) третьих лиц, привлекаемых МФО в рамках партнёрских соглашений, нарушающее принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов, виды и признаки которых определены главой 6 настоящего Руководства;

13) ЛСИ – лица с инвалидностью;

14) МГН – маломобильные группы населения;

15) СУСН – социально уязвимые слои населения в значении, определённом законодательством Республики Казахстан;

16) уполномоченный агент – лицо, привлекаемое МФО на основании договора для взаимодействия с потребителями финансовых услуг при продвижении, предоставлении и (или) обслуживании микрокредитов;

17) работник МФО, взаимодействующий с потребителями – работник МФО, в должностные обязанности которого входит непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг;

18) цифровые объекты – интернет-ресурс МФО, личный кабинет и иные программно-технические средства дистанционного взаимодействия МФО с потребителями финансовых услуг;

19) ВНД – внутренние нормативные документы МФО;

20) уполномоченный орган – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка;

21) микрофинансовый омбудсман – лицо, осуществляющее урегулирование разногласий между МФО и потребителем финансовых услуг в соответствии со статьёй 9-2 Закона;

22) партнёрское соглашение – договор (соглашение) с уполномоченным агентом либо иным третьим лицом, предусматривающий оказание услуг по предложению, продвижению, консультированию, оформлению и (или) сопровождению микрокредитов;

23) соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии – Договор, заключённый на условиях, позволяющих потребителю финансовых услуг самому определять сумму и время получения микрокредита в пределах суммы и времени, определённых правилами предоставления микрокредитов и таким соглашением.

2.2 Иные термины и определения, не предусмотренные пунктом 2.1 настоящего Руководства, используются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.

Глава 3. Нормативные ссылки

Настоящее Руководство разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан от 19 декабря 2003 года № 508-II «О рекламе», Законом Республики Казахстан от 6 июля 2004 года № 573-II «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан», Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей», Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования), постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 44 «Об утверждении Правил исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам», постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 54 «Об утверждении Правил проведения биометрической аутентификации банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и микрофинансовыми организациями», национальным стандартом по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и ВНД МФО.

Глава 4. Ответственность

4.1 Ответственность за разработку, согласование, актуализацию (обновление) по мере необходимости настоящего Руководства возлагается на Директора юридического департамента МФО. Руководство утверждается исполнительным органом МФО. Актуализация Руководства осуществляется в порядке и сроки, установленные пунктом 14.5 настоящего Руководства.

4.2 Ответственность за текущий контроль исполнения требований настоящего Руководства работниками МФО, взаимодействующими с потребителями, лежит на руководителях структурных подразделений, участвующих в процессе разработки, продвижения, предоставления и обслуживания микрокредитов/рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

4.3 Руководители структурных подразделений, участвующих в процессе продвижения, предоставления и обслуживания микрокредитов/рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг на постоянной основе обеспечивают контроль за соблюдением Руководства работниками МФО, взаимодействующими с потребителями, в том числе путем обучения, выборочного мониторинга консультаций, проверки документов, анализа обращений, методом «тайный покупатель», оценки выявленных недобросовестных практик. Контроль за соблюдением положений настоящего Руководства также осуществляется Внутренним аудитором в рамках внутреннего аудита, проводимого в сроки согласно плану внутреннего аудита.

4.4 Ответственность за ведение журнала (реестра) учёта выявленных недобросовестных практик, подготовку сводной информации для исполнительного органа и органа управления МФО, а также за приём и рассмотрение сообщений работников МФО о фактах (признаках) недобросовестных практик возлагается на [указать структурное подразделение (должностное лицо)].

Глава 5. Общие требования к раскрытию информации

5.1 Информация предоставляется потребителю бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей её сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия Договора.

5.2 Раскрытие информации осуществляется путем размещения информации в помещениях МФО, на интернет-ресурсе МФО, в личном кабинете на интернет-ресурсе МФО (при наличии соответствующего функционала), посредством рекламы, связанной с предложением микрокредита, а также при предоставлении консультаций работниками МФО, взаимодействующими с потребителями.

5.3 Требования к содержанию и форме раскрываемой информации:

1) содержит четкий и не подлежащий различному толкованию смысл, излагается без использования избыточных юридических и технических формулировок;

2) содержит термины и определения, раскрывающие суть услуги, предлагаемой МФО, её существенные условия и связанные с ней риски;

3) не содержит противоречивых (двусмысленных) либо вводящих в заблуждение сведений;

4) оформляется в визуально доступной и читаемой форме с использованием удобного размера шрифта, интервалов, а также при необходимости таблиц, графиков и примеров;

5) предоставляется в формах, доступных для ЛСИ/МГН, включая возможность получения информации через доверенное лицо;

6) излагается и структурируется с обеспечением выделения ключевых условий, стоимости (ставки вознаграждения, а также комиссий и иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с заёмщиков – юридических лиц), а также рисков, связанных с микрокредитом, исключающих их сокрытие в тексте или визуальном оформлении.

5.4 МФО обеспечивает адаптацию способов раскрытия информации с учетом возможностей и уровня понимания потребителей, в том числе для лиц с инвалидностью.

5.5 Информация о финансовом продукте предоставляется потребителю заблаговременно до заключения договора в объеме, достаточном для принятия осознанного решения.

5.6 При предоставлении информации не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, подмена разъяснения навязыванием дополнительных продуктов, использование заранее отмеченных полей, молчания или бездействия как способа получения согласия потребителя.

5.7 Раскрытие информации осуществляется с соблюдением принципов добросовестного поведения, установленных пунктом 9 Требований, в том числе принципов добросовестности, недопущения предсказуемого убытка, предложения финансовых продуктов с учётом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг, справедливого и равного отношения, выявления, предотвращения и урегулирования конфликта интересов, предложения дополнительных услуг исключительно на добровольной основе и равного доступа к информации и финансовым продуктам, включая ЛСИ/МГН.

5.8 МФО принимает ответственность за соблюдение принципов добросовестного поведения на всех этапах взаимодействия с потребителем финансовых услуг, включая случаи, когда взаимодействие осуществляется уполномоченными агентами либо третьими лицами в рамках партнёрских соглашений.

Глава 6. Виды и признаки недобросовестных практик, порядок их выявления, фиксации и недопущения при предоставлении микрокредитов

6.1 Недобросовестные практики, предусмотренные настоящей главой, рассматриваются как действия (бездействие) МФО, её работников, взаимодействующих с

потребителями, уполномоченных агентов (их работников) и (или) третьих лиц, привлекаемых в рамках партнёрских соглашений, связанные с нарушением принципов добросовестного поведения при оказании финансовых услуг.

6.2 К недобросовестным практикам относятся действия (бездействие) МФО, её работников, взаимодействующих с потребителями, уполномоченных агентов (их работников) и (или) третьих лиц, привлекаемых в рамках партнёрских соглашений, выражающиеся в следующем:

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

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

3) исключение действующих обязательств потребителя финансовых услуг из расчета КДН;

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

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

распространение недостоверной информации о микрокредите;

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

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

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

побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг при оформлении микрокредита;

включение суммы дополнительных услуг в сумму предоставляемого микрокредита в обязательном порядке;

непредставление информации о возможности заключения Договора без заключения договора добровольного страхования и иных договоров на оказание платных услуг;

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

включение суммы страховой премии по договору добровольного страхования в сумму предоставляемого микрокредита в обязательном порядке;

установление условия обязательного заключения договора страхования жизни при заключении краткосрочных договоров о предоставлении микрокредита;

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

7) установление или применение систем мотивации, оценки эффективности и вознаграждения работников МФО, которые прямо или косвенно стимулируют:

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

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

несоблюдение Требований и иных требований законодательства Республики Казахстан, в том числе путём привязки вознаграждения исключительно к объёмам продаж,

количеству заключённых договоров либо размеру предоставленных микрокредитов без учёта качества обслуживания;

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

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

изменение условий Договора путем включения дополнительных услуг;

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

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

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

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

6.3 Выявление недобросовестных практик осуществляется МФО на постоянной основе с использованием следующих источников и способов:

1) мониторинг и анализ обращений (жалоб) потребителей финансовых услуг, включая анализ изменений их количества, структуры и предмета, свидетельствующих о рисках недобросовестного поведения;

2) выборочный мониторинг консультаций, в том числе прослушивание записей телефонных переговоров и анализ переписки в цифровых объектах;

3) проверки методом «тайный покупатель»;

4) выборочная проверка кредитных досье на предмет полноты и своевременности раскрытия информации, наличия КИД, ИД, результата оценки пригодности и заявлений на получение каждой дополнительной услуги;

5) анализ систем мотивации, оценки эффективности и вознаграждения работников МФО, взаимодействующих с потребителями, на предмет наличия стимулов, указанных в подпункте 7) пункта 6.2 настоящего Руководства;

6) анализ изменений условий Договоров и урегулирования задолженности на предмет достижения реального экономического эффекта для потребителя финансовых услуг;

7) анализ данных о расчёте КДН, а также о случаях изменения суммы и (или) срока микрокредита после принятия решения о его предоставлении;

8) сообщения работников МФО, в том числе поступившие по внутренним каналам информирования;

9) результаты проверок, проводимых внутренним аудитором;

10) мониторинг взаимодействия с третьими лицами в рамках партнёрских соглашений, включая деятельность уполномоченных агентов;

11) оценка удовлетворённости потребителей финансовых услуг качеством услуг, в том числе посредством проведения опросов и исследований.

6.4 Контрольные процедуры проводятся со следующей минимальной периодичностью:

1) мониторинг обращений — на постоянной основе, с формированием сводной информации не реже одного раза в квартал;

2) выборочный мониторинг консультаций — не реже одного раза в квартал;

3) проверка методом «тайный покупатель» — не реже одного раза в год;

4) выборочная проверка кредитных досье — не реже одного раза в квартал;

5) оценка удовлетворённости потребителей финансовых услуг — не реже одного раза в год.

6.5 Каждый выявленный случай (признак) недобросовестной практики подлежит фиксации в журнале (реестре) учёта выявленных недобросовестных практик, ведение которого возлагается на подразделение (должностное лицо), определённое пунктом 4.4 настоящего Руководства. Журнал (реестр) содержит: дату и способ выявления; описание действия (бездействия); сведения о структурном подразделении, работнике МФО, уполномоченном агенте либо третьем лице; вид недобросовестной практики согласно пункту 6.2 настоящего Руководства; сведения о затронутых потребителях финансовых услуг; принятые меры и срок их исполнения; результат устранения; отметку о доведении информации до исполнительного органа МФО. Срок хранения журнала (реестра) — не менее 5 (пяти) лет.

6.6 По каждому выявленному случаю МФО принимает меры по устранению и недопущению недобросовестной практики, в том числе: прекращение соответствующего действия (бездействия); восстановление нарушенных прав потребителя финансовых услуг, включая пересмотр условий Договора и (или) возврат необоснованно полученных сумм; проведение внеочередного обучения (инструктажа); пересмотр системы мотивации; применение к работникам мер дисциплинарного взыскания в порядке, установленном трудовым законодательством Республики Казахстан; приостановление либо прекращение взаимодействия с уполномоченным агентом (третьим лицом).

6.7 Орган управления и исполнительный орган МФО обеспечивают создание, функционирование и регулярную актуализацию системы управленческой информации, предназначенной для оценки и мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов и включающей:

1) мониторинг обращений потребителей финансовых услуг и анализ изменений, свидетельствующих о рисках недобросовестного поведения;

2) проведение опросов и исследований удовлетворённости потребителей финансовых услуг;

3) проверки качества предоставленных (предоставляемых) консультаций и обслуживания потребителей финансовых услуг, в том числе методом «тайный покупатель»;

4) проверки предоставления финансовых продуктов на предмет соблюдения Требований и ВНД МФО;

5) анализ документов и сведений, фиксирующих предоставленные консультации, проведение оценки пригодности и предоставление финансовых продуктов, на предмет достаточности информации о потребителе финансовых услуг, обоснованности предоставленных консультаций и соответствия предложенных финансовых продуктов целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителя финансовых услуг;

6) мониторинг деятельности работников МФО и уполномоченных агентов на предмет соблюдения ВНД МФО, регулирующих порядок предоставления консультаций и раскрытия информации потребителям финансовых услуг.

Сводная информация о выявленных недобросовестных практиках, принятых мерах и результатах их исполнения представляется исполнительному органу МФО не реже одного раза в квартал и органу управления МФО не реже одного раза в год.

6.8 При взаимодействии с третьими лицами в рамках партнёрских соглашений МФО обеспечивает: 1) выявление рисков недобросовестных практик при таком взаимодействии; 2) мониторинг соответствия моделей взаимодействия с третьими лицами Требованиям. Условие о соблюдении требований настоящего Руководства, а также о праве МФО проводить проверки их соблюдения включается в договоры с уполномоченными агентами и иными третьими лицами.

6.9 Работники МФО обязаны незамедлительно сообщать непосредственному руководителю и [указать структурное подразделение] о ставших им известными фактах

(признаках) недобросовестных практик. Применение к работнику неблагоприятных мер в связи с таким сообщением не допускается.

6.10 Взаимодействие МФО с третьими лицами, включая заключение партнёрских соглашений, осуществляется при условии обеспечения добровольного выбора потребителем финансовых услуг дополнительных услуг и недопущения их навязывания либо создания условий, при которых их приобретение является обязательным, включая страхование, платные консультационные, сервисные и информационные услуги, подписки, членства, иные платные услуги и платежи, взимаемые третьими лицами.

6.11 Не допускается использование договоров уступки права (требования) либо иных договоров с третьими лицами, если их целью или результатом является обход установленных требований к работе с просроченной задолженностью, искусственное снижение показателей просроченной задолженности либо уклонение от обязанностей по досудебному урегулированию задолженности и защите прав потребителей финансовых услуг (заёмщиков).

6.12 Действия (бездействие) третьих лиц, участвующих в предложении, продвижении, консультировании, оформлении и (или) сопровождении микрокредита, рассматриваются как действия (бездействие) МФО при оценке соблюдения принципов добросовестного поведения и ответственного микрокредитования. При выявлении фактов использования партнёрских соглашений, приводящих к несоблюдению Требований, МФО принимает меры по устранению негативных последствий для потребителей финансовых услуг, включая изменение условий или расторжение таких партнёрских соглашений.

Глава 7. Общее информирование о финансовых продуктах

7.1 МФО обеспечивает постоянный и свободный доступ потребителей финансовых услуг к общей информации о финансовых продуктах в помещениях МФО, на интернет-ресурсе МФО https://findom.kz, в мобильном приложении МФО (при его наличии), в личном кабинете на интернет-ресурсе МФО (при наличии соответствующего функционала) и иных доступных каналах.

7.2 В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:

1) полное наименование МФО, а при использовании МФО товарного знака (бренда) - также информация о таком товарном знаке;

2) контактная информация, в том числе местонахождение помещений МФО, телефон, электронная почта;

3) сведения о наличии лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности;

4) перечень микрокредитов с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее - ГЭСВ), а также информация о целевой группе потребителей финансовых услуг, для которой предназначен финансовый продукт;

5) ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки вознаграждения и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

7.3 На интернет-ресурсе МФО размещается информация, предусмотренная пунктом 7.2 настоящего Руководства, а также, не ограничиваясь следующая информация:

1) правила предоставления микрокредитов;

2) реестр уполномоченных агентов;

3) форма для подачи обращения, а также информация о возможности бесплатного обращения потребителя финансовых услуг по вопросам микрофинансовой деятельности;

4) форма заявления потребителя финансовых услуг (заемщика) - физического лица о внесении изменений в условия Договора, предоставляемого в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности;

5) контакты службы микрофинансового омбудсмана.

Формы, предусмотренные подпунктами 3) и 4) настоящего пункта, размещаются в разделе, посвящённом приёму и рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также в мобильном приложении МФО (при его наличии) и в личном кабинете на интернет-ресурсе МФО (при наличии соответствующего функционала).

7.4 МФО размещает на своем интернет-ресурсе средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие потребителю услуг определить:

1) размер платежей и общую сумму выплат по микрокредиту с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных внутренними документами организации;

2) итоговое значение ГЭСВ с учетом всех платежей, связанных с финансовым продуктом. Информация, формируемая с использованием калькуляторов, носит справочный характер, о чем делается соответствующее указание на интернет-ресурсе МФО.

7.5 МФО не осуществляет распространение рекламных сообщений, в том числе посредством SMS-сообщений, push-уведомлений и иных сообщений, передаваемых с использованием средств связи, в отношении потребителя финансовых услуг, выразившего отказ от получения такой информации, с момента получения МФО соответствующего отказа. МФО обеспечивает фиксацию таких отказов во внутренних информационных системах.

Глава 8. Раскрытие информации при консультировании до заключения Договора

8.1 До заключения Договора при консультировании работники МФО устно разъясняют:

1) существенные условия Договора, включая информацию о ставках, комиссиях и иных платежах, устанавливаемых и взимаемых с заёмщиков – юридических лиц, права и обязанности сторон;

2) риски, связанные с микрокредитом, последствия неисполнения обязательств;

3) ответственность заёмщика, созаёмщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной Договора (при наличии таких лиц);

4) условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

5) различие методов погашения микрокредита с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты организации проектов графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;

6) сроки оказания услуг.

Дополнительно работник МФО, взаимодействующие с потребителями, предоставляющий консультацию, сообщает потребителю финансовых услуг свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), а также предоставляет иные разъяснения по, возникшим у потребителя финансовых услуг вопросам.

8.2 Не допускается получение согласия потребителя на финансовый продукт или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей, молчания либо бездействия потребителя.

8.3 Консультации предоставляются работниками МФО, взаимодействующими с потребителями, и уполномоченными агентами (их работниками) в соответствии с настоящим Руководством, с учётом целей (потребностей) получения микрокредита и информации о ранее полученных микрокредитах, представленной потребителем

финансовых услуг либо имеющейся у МФО, и подлежат документированию независимо от канала взаимодействия, в том числе по Договору, заключённому посредством Интернета. Документирование консультации включает фиксацию: даты и канала взаимодействия; фамилии, имени, отчества (при его наличии) и должности работника МФО (уполномоченного агента), предоставившего консультацию; заявленной потребителем финансовых услуг цели (потребности) получения микрокредита; перечня разъяснённых сведений, предусмотренных пунктом 8.1 настоящего Руководства; сведений о предоставленных ИД и КИД; вопросов потребителя финансовых услуг и данных на них разъяснений.

8.4 При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, подмена разъяснения навязыванием дополнительных продуктов.

8.5 Не допускается предоставление консультации в форме, при которой существенные условия, стоимость, риски, ответственность, последствия просрочки или право отказаться от дополнительных услуг скрываются в тексте, раскрываются неполно, представляются после получения согласия либо подменяются рекламным сообщением.

8.6 При предоставлении физическому лицу микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством Интернета документы, предусмотренные пунктом 10.1 Руководства, доводятся до сведения потребителя финансовых услуг путем предоставления к ним доступа в цифровых объектах с обязательным подтверждением потребителем финансовых услуг факта ознакомления с такими документами путем проставления соответствующей отметки в цифровой форме.

8.7 При оказании услуг с использованием цифровых объектов МФО до заключения Договора обеспечивает предоставление полной и достоверной информации в цифровой форме в объёме, сопоставимом с информацией, предоставляемой при личном взаимодействии и предусмотренной пунктом 8.1 настоящего Руководства. МФО обеспечивает хранение материалов, связанных с заключением Договора посредством Интернета, не менее 5 (пяти) лет после прекращения обязательств сторон по такому Договору.

Глава 9. Порядок (методика) проведения оценки пригодности микрокредита

9.1 Оценка пригодности проводится до предоставления микрокредита либо увеличения кредитного лимита физическому лицу по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности (потребительские микрокредиты). В отношении микрокредитов, предоставляемых на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, оценка пригодности не проводится. Оценка пригодности проводится с соблюдением принципов ответственного микрокредитования: пригодности, предотвращения убытков, индивидуальной оценки и доказуемости (пункт 10 Требований).

9.2 Оценка пригодности проводится до принятия решения о предоставлении микрокредита (увеличении кредитного лимита) и до заключения Договора на основании сведений, представленных потребителем финансовых услуг, сведений, имеющихся в распоряжении МФО, и сведений, полученных из внешних источников в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. МФО принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. Оценка пригодности не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя финансовых услуг.

9.3 Оценка пригодности включает:

1) определение целей (потребностей) потребителя финансовых услуг в получении микрокредита и предполагаемого способа использования микрокредита, а также

их соотнесение с параметрами предлагаемого финансового продукта (сумма, срок, метод погашения, ГЭСВ, дополнительные услуги);

2) анализ платёжеспособности потребителя финансовых услуг, включая сумму подтверждённого дохода, принимаемого в расчёт КДН, ежемесячную совокупную сумму исполнения обязательств, значения КДН и КДД, а также все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя финансовых услуг;

3) анализ кредитной истории потребителя финансовых услуг на основании сведений кредитного бюро, включая количество и суммы действующих обязательств, наличие, количество и длительность просроченной задолженности за период не менее последних 24 (двадцати четырёх) месяцев, сведения о реструктуризациях и о принудительном взыскании задолженности;

4) оценку влияния выдачи микрокредита на способность потребителя финансовых услуг исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;

5) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества, в том числе: несоответствие заявленной цели микрокредита иным известным МФО сведениям о потребителе финансовых услуг; признаки действия под влиянием или под давлением третьих лиц; признаки непонимания условий микрокредита; неоднократные обращения за микрокредитами в течение непродолжительного периода; результаты биометрической аутентификации и сверки данных на предмет наличия информации о потребителе финансовых услуг в базе данных антифрод-центра.

9.4 Микрокредит признаётся пригодным при одновременном соблюдении следующих условий:

1) параметры микрокредита соответствуют заявленным целям и потребностям потребителя финансовых услуг;

2) значения КДН и КДД не превышают предельных значений, установленных нормативными правовыми актами Республики Казахстан и ВНД МФО;

3) выдача микрокредита не приводит к утрате потребителем финансовых услуг способности исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;

4) признаки, указанные в подпункте 5) пункта 9.3 настоящего Руководства, отсутствуют либо устранены (не подтвердились) по результатам дополнительной проверки.

Микрокредит, не соответствующий одновременно всем условиям, предусмотренным настоящим пунктом, признаётся непригодным. В случае признания микрокредита непригодным МФО не осуществляет предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг, одобрение заявки на предоставление микрокредита и увеличение кредитного лимита по действующему Договору. Результат оценки пригодности с выводом «не пригоден» и обоснование такого вывода оформляются по форме согласно приложению 7 к настоящему Руководству и хранятся в материалах по заявке (кредитном досье).

9.5 При наличии признаков, указанных в подпункте 5) пункта 9.3 настоящего Руководства, оформление микрокредита приостанавливается до завершения дополнительной проверки в порядке, предусмотренном пунктом 12.9 настоящего Руководства.

9.6 Результаты оценки пригодности оформляются:

1) в развёрнутом виде — по форме согласно приложению 6 к настоящему Руководству; хранится в кредитном досье потребителя финансовых услуг (заёмщика);

2) в кратком виде — по форме согласно приложению 8 к настоящему Руководству; приобщается к Договору и является его неотъемлемой частью.

Если микрокредит признан не пригодным – МФО не предлагает такой продукт, не одобряет заявку и не увеличивает кредитный лимит

9.7 Не допускается изменение суммы и (или) срока микрокредита либо сведений, используемых при оценке платёжеспособности, исключительно в целях формального признания микрокредита пригодным. Такие действия относятся к недобросовестным практикам в соответствии с подпунктами 2), 3) и 4) пункта 6.2 настоящего Руководства.

9.8 Материалы оценки пригодности хранятся в кредитном досье потребителя финансовых услуг (заёмщика) в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан, но не менее пяти лет со дня прекращения обязательств сторон по Договору.

9.9 Ответственность за проведение оценки пригодности, полноту и достоверность её результатов несут работник МФО, проводивший оценку, и руководитель соответствующего структурного подразделения.

9.10 Перед заключением с физическим лицом посредством Интернета Договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, МФО обеспечивает проведение анкетирования физического лица по форме, установленной приложением 4 к Требованиям. При выявлении по результатам анкетирования признаков мошенничества либо совершения физическим лицом действий под воздействием третьих лиц (социальной инженерии) МФО проводит дополнительную проверку обстоятельств получения микрокредита, включая дополнительное информирование и разъяснение потребителю финансовых услуг рисков, связанных с возможными мошенническими действиями, и по результатам такой проверки принимает решение о заключении Договора, о приостановлении его заключения до устранения выявленных обстоятельств либо об отказе в заключении Договора.

9.11 МФО обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита (увеличении кредитного лимита), в объёме, позволяющем воспроизвести ход и обоснование принятого решения (принцип доказуемости).

Глава 10. Раскрытие информации и предоставление документов при заключении Договора

10.1 До заключения с физическим лицом Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО предоставляет этому физическому лицу в письменной форме следующие документы:

1) ключевой информационный документ по форме, установленной приложением 5 к Руководству (ознакомление потребителя финансовых услуг подтверждается его подписью и в случае заключения Договора приобщаются к кредитному досье Заемщика по данному Договору);

2) проект договора о предоставлении микрокредита – по желанию потребителя финансовых услуг (заёмщика).

Ознакомление потребителя финансовых услуг с документами, предусмотренными настоящим пунктом, подтверждается его подписью. Ключевой информационный документ является частью Договора и предоставляется бесплатно в письменной форме либо с предоставлением доступа в цифровых объектах. Требования настоящего пункта не распространяются на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

10.2 В момент заключения Договора работники МФО разъясняют потребителю:

1) права и обязанности сторон;

2) право на досрочное исполнение обязательств;

3) право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор по инициативе потребителя финансовых услуг, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;

4) основания и порядок досрочного прекращения договора;

5) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения организацией, а также извещают потребителя финансовых услуг - физическое лицо о праве обратиться к микрофинансовому омбудсману.

Работники МФО предоставляют потребителю финансовых услуг необходимое время для ознакомления с положениями Договора.

Ознакомление потребителя финансовых услуг с информацией, предусмотренной настоящим пунктом, подтверждается подписанием документа по форме согласно приложению 7 к настоящему Руководству, который подписывается одновременно с Договором и приобщается к кредитному досье потребителя финансовых услуг (заёмщика).

10.3 В момент заключения Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, с физическим лицом МФО, уполномоченные агенты/их работники, взаимодействующие с потребителями, обеспечивают предоставление графика погашения микрокредита, который включает следующую информацию:

1) сумму микрокредита;
2) срок микрокредита;
3) размер ставки вознаграждения в процентах годовых;
4) размер ГЭСВ по микрокредиту (в процентах);
5) метод погашения микрокредита: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения микрокредита, рассчитанный в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;
6) количество и периодичность (дата) платежей в счёт погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения;
7) размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;
8) итоговый размер выплат по микрокредиту с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.

Требования настоящего пункта не распространяются на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на Договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

10.4 В случае заключения Договора с потребителем финансовых услуг – физическим лицом МФО в соответствии с пунктом 2 статьи 7 Закона предоставляет потребителю финансовых услуг для выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке МФО представляет потребителю финансовых услуг проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с приложением 2 к Требованиям, следующими методами погашения:

1) методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равную по размеру долю основного долга в каждом расчетном периоде и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга;
2) методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими часть основного долга и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга, при этом соотношение указанных частей определяется в зависимости от продолжительности расчетного периода. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

МФО предлагает потребителю финансовых услуг дополнительные методы погашения микрокредита, рассчитанные в соответствии с ВНД МФО, в случае наличия такого условия в ВНД МФО. При расчёте регулярных платежей и применении временных баз для расчёта вознаграждения МФО использует методики, определённые приложением 3 к Требованиям. Порядок, предусмотренный настоящим пунктом, не распространяется на

соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на Договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

10.5 При предложении потребителю финансовых услуг дополнительной услуги за отдельную плату, МФО до заключения Договора:

1) предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;

2) разъясняет право потребителя финансовых услуг отказаться от получения дополнительной услуги;

3) обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления потребителя финансовых услуг на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на получение дополнительной услуги содержатся:

согласие потребителя финансовых услуг на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;

наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;

информация о праве потребителя финансовых услуг на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечет отказ в микрокредите;

выбор потребителя финансовых услуг о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

МФО обеспечивает получение и хранение заявлений потребителя финансовых услуг на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения потребителем финансовых услуг обязательств по Договору.

10.6 В момент подписания Договора к нему приобщаются следующие документы:

1) результат оценки пригодности микрокредита по форме согласно приложению 8 к настоящему Руководству — по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) ключевой информационный документ по форме согласно приложению 5 к настоящему Руководству, являющийся частью Договора, — по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности.

Информация о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита) отражается на первой странице Договора.

10.7 Предоставление микрокредита без предварительного ознакомления и подписания потребителем финансовых услуг (заемщиком) Ключевого информационного документа к Договору не допускается.

10.8 МФО не ограничивает потребителя финансовых услуг – физическое лицо в реализации права на отказ от Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и заключённого с целью приобретения товаров, работ или услуг. При отказе от Договора потребитель финансовых услуг возвращает сумму микрокредита и уплачивает вознаграждение, начисленное за период с даты предоставления микрокредита до даты его возврата. МФО обеспечивает возможность отказа от Договора в цифровых объектах, если Договор был заключён с использованием таких объектов.

Глава 11. Раскрытие информации в период обслуживания Договора

11.1 В период обслуживания Договора МФО по запросу потребителя финансовых услуг (заёмщика) либо залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сведения о (об):

1) сумме денег, выплаченных потребителем финансовых услуг (заёмщиком) МФО;

2) размере просроченной задолженности (при наличии);

3) остатке долга;

4) размерах и сроках очередных платежей;

5) лимите кредитования (при наличии);

6) иных сведениях, предусмотренных Договором и законодательством Республики Казахстан.

В случае, если предусмотрено Договором МФО, представляет потребителю финансовых услуг (заемщику) сведения, предусмотренные настоящим пунктом, способом и периодичностью, установленными Договором.

11.2 По заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) МФО представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег потребителя финансовых услуг (заемщика)) в счет погашения задолженности по Договору.

11.3 По заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) о частичном или полном досрочном возврате, предоставленных по Договору денег МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

11.4 Сведения, предусмотренные пунктами 11.1–11.3 настоящего Руководства, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также комиссий и иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с заёмщиков – юридических лиц (при их наличии).

11.5 По заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, справку об отсутствии задолженности.

В случае если в заявлении потребителя финансовых услуг (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то срок рассмотрения обращения составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения срок продлевается не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней, о чем потребитель финансовых услуг уведомляется в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о продлении.

11.6 МФО в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты полного досрочного исполнения потребителем финансовых услуг (заёмщиком) обязательства по микрокредиту, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомляет потребителя финансовых услуг (заёмщика) способом, предусмотренным Договором, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвёртой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

11.7 По запросу заемщика - физического лица МФО не позднее 10 (десяти) рабочих дней предоставляет заемщику сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в базе данных антифрод-центра МФО и Национального Банка Республики Казахстан, а также значении КДН, использованного при рассмотрении заявления и заключении Договора.

11.8 Взаимодействие МФО с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках Договора, осуществляется в соответствии с требованиями ВНД МФО, регулирующих порядок осуществления взыскания задолженности по Договору.

11.9 МФО письменно уведомляет потребителя финансовых услуг (заёмщика) – физическое лицо способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по Договору не позднее 10

(десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки. Уведомление содержит сведения, предусмотренные пунктом 1 статьи 9-2 Закона, включая указание на право потребителя финансовых услуг обратиться в МФО с предложением о внесении изменений в условия Договора. В период рассмотрения такого обращения МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

Глава 12. Особенности раскрытия информации и обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

12.1 При предоставлении микрокредитов МФО обеспечивает равные права для всех потребителей финансовых услуг, исключая любые формы дискриминации ЛСИ/МГН. Работники МФО/уполномоченные агенты/их работники, взаимодействующие с потребителями, непосредственно осуществляющие обслуживание ЛСИ/МГН, обязаны проходить регулярный инструктаж и обучение правилам этики и навыкам корректного взаимодействия с лицами, имеющими различные ограничения по здоровью. Обслуживание данных лиц осуществляется в приоритетном порядке с учетом индивидуальных особенностей потребителя финансовых услуг (заемщика) (в том числе ограничения по зрению, слуху, опорно-двигательному аппарату и иные).

12.2 МФО обеспечивает обслуживание ЛСИ и МГН посредством личного обращения в помещение МФО, в том числе с участием сопровождающего лица, дистанционного обслуживания через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО, интернет-сайт, контакт-центр, электронную почту, видеоконсультацию, обращения через доверенное лицо в пределах предоставленных ему полномочий.

12.3 На интернет-ресурсе МФО размещена информация о доступности помещений, их адресах, режиме работы, доступных способах обслуживания и перечне предоставляемых услуг.

12.4 При обращении потребителя финансовых услуг через дистанционные каналы МФО обеспечена возможность получение консультации работника МФО вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования, чат-ботом или иным автоматизированным сервисом.

12.5 На интернет-ресурсе МФО, в мобильном приложении МФО (при его наличии) и в личном кабинете предусмотрен справочный раздел с упрощённой информацией о микрокредитах, порядке обслуживания микрокредитов, типовыми вопросами и ответами, разъяснением основной терминологии, а также информацией для ЛСИ/МГН о доступных способах обслуживания.

12.6 При обслуживании лиц с нарушением зрения/слуха/речи необходимо уточнить какой способ общения и каналы получения информации являются для них наиболее предпочтительными. При общении с потребителем финансовых услуг важно дать возможность высказаться, не перебивать его, не пытаться ускорить или закончить фразы за него. Для лиц с нарушениями зрения на интернет-ресурсе МФО/мобильном приложении предусмотрена версия для слабовидящих с регулировкой шрифта. По требованию потребителя финансовых услуг (заемщика) раскрытие информации в письменной форме в рамках требований настоящего Руководства предоставляется с использованием увеличенного размера шрифта (не менее 16 пунктов). Для лиц с нарушениями слуха и речи вся информация, подлежащая раскрытию в устной форме, дублируется в печатном виде.

12.7 По просьбе потребителя финансовых услуг МФО предоставляет информацию и документы в одном или нескольких доступных форматах, применимых с учетом используемых МФО каналов обслуживания: на бумажном носителе, в электронном виде на адрес электронной почты потребителя финансовых услуг, в формате, пригодном для прочтения программами экранного доступа, крупным шрифтом, путем устного разъяснения работником МФО, через контакт-центр, видеоконсультацию, через доверенное лицо в пределах его полномочий либо иным доступным способом, согласованным с потребителем финансовых услуг. Документы, направляемые потребителю финансовых

услуг в электронном виде, предоставляются в формате, обеспечивающем сохранность содержания и защиту от несанкционированного изменения, а также, при наличии технической возможности, пригодном для использования программами экранного доступа. Отказ потребителя финансовых услуг от получения информации в специальном формате не освобождает МФО от обязанности предоставить информацию полно, достоверно, своевременно и способом, понятным потребителю финансовых услуг

12.8 Раскрытие информации о микрокредитах ЛСИ/МГН осуществляется с учетом их потребностей и особенностей и включает доведение до сведения указанных лиц, помимо информации, предусмотренной настоящим Руководством информации о:

1) доступных способах обслуживания;

2) наличии и местонахождении помещений МФО и устройств самообслуживания, адаптированных для ЛСИ/МГН, их режиме работы, а также о перечне услуг, предоставляемых МФО в таких помещениях;

3) доступных форматах получения документов и сведений;

4) возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица, а также о порядке подачи такого заявления;

5) возможности установления ограничений при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;

6) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии у МФО такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;

7) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления потребителя финансовых услуг при ограничениях по здоровью;

8) порядке получения консультации работника МФО, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования.

12.9 При наличии признаков того, что потребитель финансовых услуг не понимает условия микрокредита, порядка обслуживания микрокредита, действует под давлением третьих лиц, не выражает самостоятельного волеизъявления либо имеются признаки мошенничества, работник МФО принимает меры по дополнительному разъяснению условий, проверке добровольности волеизъявления и, при необходимости, приостановлению оформления микрокредита/приема обращения до устранения соответствующих рисков.

12.10 ЛСИ/МГН предоставляется достаточное время для ознакомления с условиями микрокредита/порядком обслуживания микрокредита и документами. Работник МФО, уполномоченные агенты/их работники, взаимодействующие с потребителями не вправе ограничивать потребителя финансовых услуг во времени ознакомления, если такое ограничение может препятствовать осознанному и добровольному принятию решения.

12.11 При первичном обслуживании ЛСИ и МГН МФО с согласия потребителя финансовых услуг фиксирует во внутренних информационных системах сведения об удобном способе коммуникации, необходимых особенностях обслуживания, выбранных доступных форматах получения информации, наличии доверенного лица или сопровождающего лица. Сведения об инвалидности, ограничениях здоровья, особенностях обслуживания и сопровождающих лицах фиксируются только с согласия потребителя финансовых услуг и используются исключительно для обеспечения доступного, корректного и безопасного обслуживания. МФО с согласия потребителя финансовых услуг получает подтверждение сведений, необходимых для учета особых потребностей в обслуживании, через государственные информационные системы либо иные доступные источники в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. Обработка указанных сведений осуществляется в соответствии с Законом Республики Казахстан «О

персональных данных и их защите», с получением согласия потребителя финансовых услуг на сбор и обработку персональных данных, в том числе данных ограниченного доступа, и с соблюдением требований к их защите.

12.12 МФО принимает дополнительные меры по защите персональных данных и предотвращению мошенничества в отношении ЛСИ и МГН, включая ограничение доступа работников к сведениям об особенностях обслуживания, контроль подозрительных операций и проверку добровольности заявлений, подаваемых через третьих лиц.

12.13 Документы по микрокредиту подписываются потребителем финансовых услуг собственноручно либо посредством электронной цифровой подписи. В случае если потребитель финансовых услуг не может самостоятельно подписать документ вследствие физических ограничений, подписание может осуществляться с участием доверенного лица при наличии надлежащим образом оформленных полномочий. Сопровождающее лицо не вправе подписывать документы, подавать заявления, давать согласия, изменять условия договора, или совершать иные юридически значимые действия от имени потребителя финансовых услуг, если оно не является доверенным лицом или законным представителем.

12.14 Потребитель финансовых услуг из числа ЛСИ и МГН вправе получать информацию, подавать заявления и совершать юридически значимые действия через доверенное лицо в пределах полномочий, указанных в доверенности. Работник МФО обязан убедиться, что доверенное лицо действует в пределах предоставленных полномочий. При отсутствии в доверенности специальных полномочий на заключение договора, подписание документов, изменение условий договора, получение информации, подачу заявлений, установление или отмену ограничений, иные действия, такие действия доверенным лицом не совершаются. При подписании документов доверенным лицом МФО сохраняет копию документа, подтверждающего полномочия доверенного лица.

12.15 В целях минимизации рисков давления, мошенничества и злоупотребления доверием потребителя финансовых услуг из числа ЛСИ/МГН, оформление заявки на микрокредит через доверенное лицо от имени ЛСИ и МГН осуществляется в помещении МФО при личном присутствии доверенного лица. При наличии сомнений в добровольности волеизъявления, понимании условий микрокредита или наличии признаков мошенничества МФО вправе приостановить выдачу микрокредита до проведения дополнительной проверки

12.16 Работник МФО до начала взаимодействия с доверенным лицом обязан идентифицировать доверенное лицо, проверить документ, подтверждающий полномочия, определить объем полномочий, проверить срок действия доверенности, при необходимости сверить данные доверенности с данными потребителя финансовых услуг и зафиксировать сведения о доверенном лице во внутренних информационных системах МФО. Взаимодействие с доверенным лицом не должно подменять волеизъявление самого потребителя финансовых услуг в случаях, когда потребитель финансовых услуг присутствует, способен самостоятельно выразить свою волю. Информация, составляющая тайну предоставления микрокредита, коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну, а также персональные данные потребителя финансовых услуг предоставляются доверенному лицу только при наличии соответствующего полномочия и в объеме, необходимом для совершения порученного действия. МФО вправе отказать в совершении действия доверенным лицом либо приостановить его до устранения нарушений, если доверенность не содержит необходимых полномочий, срок действия доверенности истек, имеются признаки подделки документа или несоответствия данных, признаки давления на потребителя финансовых услуг, признаки мошенничества либо действие доверенного лица противоречит интересам потребителя финансовых услуг или законодательству Республики Казахстан.

12.17 МФО по запросу потребителя финансовых услуг из числа ЛСИ/МГН предоставляет доверенному лицу в письменной форме мотивированный отказ в предоставлении микрокредита либо в присутствии потребителя финансовых услуг

(заемщика) сопровождающему его лицу соответствующий документ на бумажном носителе или в электронном виде в соответствии с пожеланиями потребителя финансовых услуг (заемщика), с четкой формулировкой причин отказа, в целях обеспечения недискриминационной политики ЛСИ/МГН

12.18 До выдачи микрокредита МФО в соответствии с настоящим Руководством обеспечивает получение потребителем финансовых услуг в доступной форме Договор, график погашения, информацию о полной стоимости микрокредита, способах погашения, последствиях просрочки, порядке досрочного погашения, порядке изменения условий договора, контактные данные для консультации, обращения и подачи жалобы, а также информацию о доступных способах обслуживания после выдачи микрокредита, и иную информацию, предоставляемую потребителям финансовых услуг. В случае оформления микрокредита дистанционно, МФО обеспечивает получение прямо выраженного волеизъявления потребителя финансовых услуг на использование дистанционного канала заключения Договора и обслуживания, а также подтверждение того, что документы доступны потребителю финансовых услуг в выбранном им формате.

12.19 Потребитель финансовых услуг из числа ЛСИ и МГН вправе подать заявление об отключении отдельных способов информирования и обслуживания, если такие способы для него неудобны, недоступны, небезопасны либо не соответствуют его потребностям. Такое заявление может быть подано лично, дистанционно, через доверенное лицо или иным способом, предусмотренным МФО, с учетом необходимости идентификации заявителя и подтверждения волеизъявления потребителя финансовых услуг. МФО информирует потребителя финансовых услуг о последствиях отключения соответствующего способа информирования или обслуживания, а также о порядке его последующего подключения.

12.20 Потребитель финансовых услуг вправе установить ограничения при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых каналов, в том числе запрет или ограничение на подачу заявлений через отдельные цифровые каналы, ограничение суммы операций, ограничение видов операций, необходимость дополнительного подтверждения операций, запрет на отображение отдельных сведений в цифровых каналах, а также иные ограничения, предусмотренные МФО. Установление, изменение и отмена ограничений осуществляются на основании заявления потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица при наличии соответствующих полномочий. До установления ограничения МФО разъясняет потребителю финансовых услуг содержание ограничения, срок и порядок его действия, последствия для получения микрофинансовых услуг, порядок изменения или отмены ограничения, а также способы обращения к работнику МФО при возникновении вопросов. Отмена ограничения осуществляется после идентификации потребителя финансовых услуг или доверенного лица, проверки полномочий и дополнительной проверки.

Глава 13. Раскрытие информации в рекламе, связанной с предложением микрокредита

13.1 Распространение рекламы, связанной с предложением микрокредита, осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О рекламе» и Закона, в том числе следующими требованиями:

1) информация в рекламе является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указываются номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наименование органа, выдавшего лицензию;

3) при указании в рекламе размера вознаграждения также указывается ГЭСВ.

Размер вознаграждения и ГЭСВ указывается с учетом верхнего и нижнего диапазона по каждому виду микрокредита;

4) реклама, связанная с предложением микрокредита, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности потребителя финансовых услуг (заемщика) - физического лица в случае невыполнения обязательств по договору.

В сообщении указываются сведения о правах МФО по:

начислению неустойки (штрафа, пени);

передаче задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;

обращению с иском в суд и иные сведения, предусмотренные ВНД МФО.

13.2 Допускается осуществление МФО отсылки в рекламе на мобильное приложение МФО (при его наличии) и (или) на интернет-ресурс МФО, на котором размещается информация о правах МФО и об ответственности потребителя финансовых услуг (заёмщика) – физического лица в случае невыполнения обязательств по Договору.

Глава 14. Заключительные положения

14.1 Настоящее Руководство подготовлено на казахском и русском языках. В случае разночтения между казахской и русской версиями, версия на русском языке будет иметь преимущественную силу.

14.2 Изменения и дополнения в настоящее Руководство вносятся в порядке, установленном для его утверждения, и доводятся до сведения работников МФО, взаимодействующих с потребителями, и уполномоченных агентов.

14.3 В случае, если отдельные нормы настоящего Руководства вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу, и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.

14.4 При выявлении нарушений работниками МФО положений настоящего Руководства, МФО, в отношении работников МФО применяет меры дисциплинарного взыскания в порядке, установленном трудовым законодательством Республики Казахстан, и осуществляет пересмотр системы мотивации.

14.5 Настоящее Руководство подлежит актуализации по мере необходимости, но не реже одного раза в год, а также в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня введения в действие изменений законодательства Республики Казахстан, влияющих на его содержание.

14.6 Настоящее Руководство доводится до сведения работников МФО, взаимодействующих с потребителями, и уполномоченных агентов (их работников) под роспись, в том числе в электронной форме, не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня его утверждения. МФО обеспечивает обучение указанных лиц требованиям настоящего Руководства при приёме на работу (привлечении) и в дальнейшем не реже одного раза в год.

14.7 Контроль за исполнением настоящего Руководства осуществляется в порядке, установленном главами 4 и 6 настоящего Руководства.

14.8 С 1 января 2027 года в соответствии с постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 термин «микрофинансовый омбудсман» применяется в значении «финансовый омбудсман»; соответствующие изменения вносятся в настоящее Руководство и в формы приложений 1–7 к нему в порядке, установленном пунктом 14.2 настоящего Руководства.

Раздел 2. Приложения

Приложение 1 к Руководству
Информационный документ по кредитному продукту
на потребительские цели
с дополнительными услугами на этапе консультирования клиента

Информационный документ по кредитному продукту на потребительские цели с дополнительными услугами на этапе консультирования клиента (заемщика)

Внимательно ознакомьтесь с документом, Вы можете задать интересующие вопросы по финансовому продукту.

Общие положения

1. Цель финансового продукта – потребительские цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности
2. Наименование финансового продукта:
3. Целевая группа потребителей финансового продукта: физические лица, соответствующие требованиям МФО к заёмщикам, платёжеспособности, долговой нагрузке и иным условиям финансового продукта
4. Сумма микрокредита:
5. Валюта:
6. Срок микрокредита:
7. Номинальная ставка вознаграждения:
8. ГЭСВ в % с доп услугами:
9. ГЭСВ в % без доп услуг:
10. Метод погашения (на выбор потребителя финансовых услуг (заемщика)):

Аннуитетный - способ погашения, при котором вы платите одинаковую сумму каждый месяц в течение всего срока договора микрокредита.

Дифференцированный - это способ погашения, при котором сумма микрокредита распределяется на срок микрокредита равными частями и сумма ежемесячного платежа постепенно снижается. Начисленное вознаграждение за весь срок микрокредита меньше, чем по аннуитетному платежу, но ежемесячный платеж больше.

Иной/Единовременный платеж - это способ погашения, при котором вся сумма основного долга выплачивается одним платежом в день окончания срока договора микрокредита. При этом начисленное вознаграждение платится вместе с основным долгом в конце срока.

ВАЖНО: до выбора метода погашения ознакомьтесь с предварительными графиками платежа!

11. Комиссии и иные платежи: отсутствуют;
12. Сроки оказания услуг:

рассмотрение заявления на получение микрокредита и принятие решения о предоставлении микрокредита — в течение одного часа с момента поступления заявления (пункт 10 статьи 4 Закона);

срок предоставления микрокредита — не позднее 3 (трёх) рабочих дней с даты заключения договора о предоставлении микрокредита.

13. Информация для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

✓ Доступные способы обслуживания: посредством личного обращения в помещение МФО, в том числе с участием сопровождающего лица; дистанционного обслуживания через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО, интернет-сайт, контакт-центр, электронную

почту, видеоконсультацию; обращения через доверенное лицо в пределах предоставленных ему полномочий.
Наличие и местонахождение адаптированных помещений: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059;
✓ Форматы получения документов и сведений: предоставляются в одном или нескольких доступных форматах, применимых с учетом используемых каналов обслуживания: на бумажном носителе, в электронном виде на адрес электронной почты, в формате, пригодном для прочтения программами экранного доступа крупным шрифтом, путем устного разъяснения работником МФО, через контакт-центр, видеоконсультацию, через доверенное лицо в пределах его полномочий либо иным доступным способом, согласованным с заемщиком.
✓ Наличие сервиса дополнительного подтверждения операций доверенным лицом: отсутствует.
✓ Способы подписания документов: на бумажном носителе и (или) посредством ЭЦП.
✓ Порядок получения консультаций работника МФО: вы можете обратиться за получением консультации работника МФО, включая возможность обращения к работнику МФО вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования, посредством WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24
✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения вправе отключить отдельные способы информирования и обслуживания путем подачи соответствующего заявления на почту МФО, WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24
✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения могут установить ограничения при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов, в том числе по видам операций и/или суммам в следующем порядке: установление, изменение и отмена ограничений осуществляются на основании заявления потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица при наличии соответствующих полномочий

Обеспечение
Без обеспечения

Дополнительные услуги
При желании вы можете приобрести дополнительные услуги, [указать наименование, содержание и стоимость каждой предлагаемой дополнительной услуги];
Сумма –
Срок – на срок действия микрокредита
Приобретение дополнительной услуги является добровольным. Отказ от дополнительной услуги не влечёт отказ МФО в предоставлении основного финансового продукта. Стоимость дополнительной услуги, по вашему выбору, может быть оплачена самостоятельно либо включена в сумму микрокредита. Ваш свободный и осознанный выбор каждой дополнительной услуги подтверждается отдельным заявлением.

Неустойка (штраф, пеня)
За нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения: 0,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение девяноста дней просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита. По истечении девяноста дней просрочки неустойка (штраф, пеня) не начисляется.

Предупреждение о рисках, последствия неисполнения обязательств

Микрокредит — это финансовое обязательство, которое влияет на Вашу долговую нагрузку в течение срока действия договора. Перед принятием решения об оформлении микрокредита оцените свою платежеспособность. Внимательно ознакомьтесь с условиями договора до его подписания.

ВНИМАНИЕ! Получение микрокредита влечет:

1. Риск возникновения просроченной задолженности при снижении дохода или увеличении расходов;
2. Риск принудительного взыскания задолженности, включая обращение взыскания на имущество в судебном порядке и в порядке исполнительного производства (микрокредит предоставляется без обеспечения — залог не устанавливается).

Невыполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита может привести к негативным последствиям:

- ✓ начислению неустойки (штрафов и пени);
- ✓ обращению взыскания на имущество в судебном порядке (в порядке исполнительного производства);
- ✓ предъявлению иска о взыскании задолженности в суд;
- ✓ ухудшению кредитной истории.

Права заемщика:

1. право ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов
2. право получить полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
3. право отказаться от приобретения дополнительных услуг;
4. право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей;
5. право осуществить частичное досрочное погашение на основании заявления в МФО и получить новый график погашения;
6. право на обращение в МФО с заявлением на изменение условий договора о предоставлении микрокредита, в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту;
7. право распоряжаться микрокредитом в порядке и на условиях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита;
8. в случае, если дата ежемесячного платежа выпадает на выходной или праздничный день, оплатить ежемесячный платеж в следующий за ней рабочий день без оплаты неустойки;
9. право по заявлению получать безвозмездно информацию о распределении денег, поступающих в счет погашения задолженности, сведений о причитающейся к возврату сумме, иной информации, предусмотренной законодательством;
10. право отказаться от предложенных организацией улучшающих условий;
11. право обратиться в МФО при возникновении спорных ситуаций;
12. право на обращение к микрофинансовому омбудсману при наличии спора с МФО.

Ваши обязанности

1. вы обязаны возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;
2. представлять документы и достоверные сведения, запрашиваемые МФО;
3. выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

Права МФО

1. требовать исполнения обязательств по договору;
2. изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
3. по вашему заявлению осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
4. требовать досрочного возврата микрокредита и уплаты вознаграждения в случае нарушения срока оплаты ежемесячного платежа более чем на 40 (сорок) календарных дней, а также в иных случаях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита; при этом в период рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг о внесении изменений в условия договора МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита (пункт 3-3 статьи 9-2 Закона);
5. уступить право (требование) по договору третьему лицу в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
6. требовать исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан;
7. отказать в выдаче микрокредита после подписания договора о предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных договором;
8. при неисполнении и/или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, обратить взыскание на имущество в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
9. осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Обязанности МФО

1. предоставлять вам полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
2. предоставить вам до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;

проинформировать вас о правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также о возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

3. предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом;
4. уведомить вас о возникновении просроченной задолженности и необходимости внесения платежей не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки, в порядке и способом, предусмотренными договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан;
5. рассмотреть ваше заявление о внесении изменений в условия договора или иное обращение в порядке и сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан (срок рассмотрения обращения — не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления, с возможностью продления не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней);
6. уведомить вас о применении улучшающих условий;
7. принимать от вас деньги в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций;

8. уведомлять вас об изменении места нахождения либо наименования в порядке и способами, установленными законодательством;
9. отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, установленных законодательством;
10. соблюдать тайну предоставления микрокредита;
11. начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования микрокредитом;
12. вносить изменения в договор, установленные законодательством, при подаче соответствующего заявления заемщиком, относящимся к СУСН или пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения;
13. не допускать недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытия существенных условий и рисков финансового продукта, навязывать дополнительные услуги;
14. нести иные обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Ответственность сторон

1. за нарушение обязательства по договору о предоставлении микрокредита стороны несут ответственность, предусмотренную договором о предоставлении микрокредита и (или) законодательством Республики Казахстан;

Заёмщик несёт ответственность за просрочку платежей по договору о предоставлении микрокредита, за достоверность и подлинность представленных сведений и документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита и для правильного ведения документации по микрокредиту.

2. МФО несет ответственность за последствия своего поведения для потребителя на всех этапах взаимодействия: до заключения договора, при его заключении и в процессе обслуживания.

Порядок подачи обращений и урегулирования спорных ситуаций

Вы вправе обратиться в МФО с обращением, включая заявление об изменении условий договора следующими способами:

- ✓ нарочно по адресу МФО,
- ✓ через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО,
- ✓ путем направления сканированной копии заявления/уведомления по электронному адресу МФО
- ✓ иным способом, подтверждающим его получение уполномоченным работником (представителем) МФО.

Также вы вправе письменно обратиться к микрофинансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона «О микрофинансовой деятельности».

Сведения о МФО

ТОО «Микрофинансовая организация «SwF»

Лицензия уполномоченного органа на проведение операций и деятельности на финансовом рынке 02.24.0005.М от 09.12.2025 года.

Дата выдачи первоначальной лицензии 24.05.2024 года.

Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059.

E-mail: info@findom.kz. Номер телефона: +7 700 333 44 80

Правила предоставления микрокредитов, сведения о финансовых продуктах, форма подачи обращения, форма заявления о внесении изменений в условия договора, контакты микрофинансового омбудсмана и иная информация, размещены на интернет ресурсе МФО по адресу: https://findom.kz

Подтверждение консультации

Заемщик ФИО _____ Менеджер ФИО _____ Дата « » ___20__г.

Проставляя соответствующую отметку, подтверждаю ознакомление с настоящим документом и факт предоставления консультации Способ подтверждения: собственноручная подпись / электронная цифровая подпись / отметка в цифровой форме. При оформлении микрокредита посредством Интернета ознакомление подтверждается проставлением отметки в цифровой форме в цифровых объектах МФО (пункт 48 Требований).

Приложение 2 к Руководству
Информационный документ по кредитному продукту
на потребительские цели
без дополнительных услуг на этапе консультирования клиента

Информационный документ по кредитному продукту на потребительские цели без дополнительных услуг на этапе консультирования клиента (заемщика)

Внимательно ознакомьтесь с документом, Вы можете задать интересующие вопросы по финансовому продукту.

Общие положения

1. Цель финансового продукта – потребительские цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности
2. Наименование финансового продукта:
3. Целевая группа потребителей финансового продукта: физические лица, соответствующие требованиям МФО к заёмщикам, платёжеспособности, долговой нагрузке и иным условиям финансового продукта
4. Сумма микрокредита:
5. Валюта:
6. Срок микрокредита:
7. Номинальная ставка вознаграждения:
8. ГЭСВ в % с доп услугами:
9. ГЭСВ в % без доп услуг:
10. Метод погашения (на выбор потребителя финансовых услуг (заемщика)):

Аннуитетный - способ погашения, при котором вы платите одинаковую сумму каждый месяц в течение всего срока договора микрокредита.

Дифференцированный - это способ погашения, при котором сумма микрокредита распределяется на срок микрокредита равными частями и сумма ежемесячного платежа постепенно снижается. Начисленное вознаграждение за весь срок микрокредита меньше, чем по аннуитетному платежу, но ежемесячный платеж больше.

Иной/Единовременный платеж - это способ погашения, при котором вся сумма основного долга выплачивается одним платежом в день окончания срока договора микрокредита. При этом начисленное вознаграждение платится вместе с основным долгом в конце срока.

ВАЖНО: до выбора метода погашения ознакомьтесь с предварительными графиками платежа!

11. Комиссии и иные платежи: отсутствуют;
12. Сроки оказания услуг:

рассмотрение заявления на получение микрокредита и принятие решения о предоставлении микрокредита — в течение одного часа с момента поступления заявления);

срок предоставления микрокредита — не позднее 3 (трёх) рабочих дней с даты заключения договора о предоставлении микрокредита.

13. Информация для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

✓ Доступные способы обслуживания: посредством личного обращения в помещение МФО, в том числе с участием сопровождающего лица; дистанционного обслуживания через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО, интернет-сайт, контакт-центр, электронную почту, видеоконсультацию; обращения через доверенное лицо в пределах предоставленных ему полномочий.

Наличие и местонахождение адаптированных помещений: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059;

✓ Форматы получения документов и сведений: предоставляются в одном или нескольких доступных форматах, применимых с учетом используемых каналов обслуживания: на бумажном носителе, в электронном виде на адрес электронной почты, в формате,

пригодном для прочтения программами экранного доступа крупным шрифтом, путем устного разъяснения работником МФО, через контакт-центр, видеоконсультацию, через доверенное лицо в пределах его полномочий либо иным доступным способом, согласованным с заемщиком.

✓ Наличие сервиса дополнительного подтверждения операций доверенным лицом: отсутствует.

✓ Способы подписания документов: на бумажном носителе и (или) посредством ЭЦП.

✓ Порядок получения консультаций работника МФО: вы можете обратиться за получением консультации работника МФО, включая возможность обращения к работнику МФО вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования, посредством WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24

✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения вправе отключить отдельные способы информирования и обслуживания путем подачи соответствующего заявления на почту МФО, WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24

✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения могут установить ограничения при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов, в том числе по видам операций и/или суммам в следующем порядке: установление, изменение и отмена ограничений осуществляются на основании заявления потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица при наличии соответствующих полномочий.

Обеспечение

Без обеспечения

Неустойка (штраф, пеня)

За нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения: 0,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение девяноста дней просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита. По истечении девяноста дней просрочки неустойка (штраф, пеня) не начисляется.

Предупреждение о рисках, последствия неисполнения обязательств

Микрокредит — это финансовое обязательство, которое влияет на Вашу долговую нагрузку в течение срока действия договора. Перед принятием решения об оформлении микрокредита оцените свою платежеспособность. Внимательно ознакомьтесь с условиями договора до его подписания.

ВНИМАНИЕ! Получение микрокредита влечет:

Риск возникновения просроченной задолженности при снижении дохода или увеличении расходов;

Риск принудительного взыскания задолженности, включая обращение взыскания на имущество в судебном порядке и в порядке исполнительного производства (микрокредит предоставляется без обеспечения — залог не устанавливается).

Невыполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита может привести к негативным последствиям:

- ✓ начислению неустойки (штрафов и пени);
- ✓ обращению взыскания на имущество в судебном порядке (в порядке исполнительного производства);
- ✓ предъявлению иска о взыскании задолженности в суд;
- ✓ ухудшению кредитной истории.

Права заемщика:

1. право ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов
2. право получить полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
3. право отказаться от приобретения дополнительных услуг;
4. право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей;
5. право осуществить частичное досрочное погашение на основании заявления в МФО и получить новый график погашения;
6. право на обращение в МФО с заявлением на изменение условий договора о предоставлении микрокредита, в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту;
7. право распоряжаться микрокредитом в порядке и на условиях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита;
8. в случае, если дата ежемесячного платежа выпадает на выходной или праздничный день, оплатить ежемесячный платеж в следующий за ней рабочий день без оплаты неустойки;
9. право по заявлению получать безвозмездно информацию о распределении денег, поступающих в счет погашения задолженности, сведений о причитающейся к возврату сумме, иной информации, предусмотренной законодательством;
10. право отказаться от предложенных организацией улучшающих условий;
11. право обратиться в МФО при возникновении спорных ситуаций;
12. право на обращение к микрофинансовому омбудсману при наличии спора с МФО.

Ваши обязанности

1. Вы обязаны возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;

2. представлять документы и достоверные сведения, запрашиваемые МФО;
3. выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

Права МФО

1. требовать исполнения обязательств по договору;
2. изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
3. по вашему заявлению осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
4. требовать досрочного возврата микрокредита и уплаты вознаграждения в случае нарушения срока оплаты ежемесячного платежа более чем на 40 (сорок) календарных дней, а также в иных случаях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита; при этом в период рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг о внесении изменений в условия договора МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита (пункт 3-3 статьи 9-2 Закона);
5. уступить право (требование) по договору третьему лицу в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
6. требовать исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан;
7. отказать в выдаче микрокредита после подписания договора о предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных договором;
8. при неисполнении и/или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, обратить взыскание на имущество в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
9. осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

1. Обязанности МФО
2. предоставлять вам полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
3. предоставить вам до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;
4. проинформировать вас о правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также о возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
5.

6.

7. предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом;
8. уведомить вас о возникновении просроченной задолженности и необходимости внесения платежей не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки, в порядке и способом, предусмотренными договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан;
9. рассмотреть ваше заявление о внесении изменений в условия договора или иное обращение в порядке и сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан (срок рассмотрения обращения — не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления, с возможностью продления не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней);
10. уведомить вас о применении улучшающих условий;
11. принимать от вас деньги в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций;
12. уведомлять вас об изменении места нахождения либо наименования в порядке и способами, установленными законодательством;
13. отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, установленных законодательством;
14. соблюдать тайну предоставления микрокредита;
15. начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования микрокредитом;
16. вносить изменения в договор, установленные законодательством, при подаче соответствующего заявления заемщиком, относящимся к СУСН или пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения;
17. не допускать недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытия существенных условий и рисков финансового продукта, навязывать дополнительные услуги;
18. нести иные обязанности, установленные законодательством Республики
19. Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Ответственность сторон

1. за нарушение обязательства по договору о предоставлении микрокредита стороны несут ответственность, предусмотренную договором о предоставлении микрокредита и (или) законодательством Республики Казахстан;

Заёмщик несёт ответственность за просрочку платежей по договору о предоставлении микрокредита, за достоверность и подлинность представленных сведений и документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита и для правильного ведения документации по микрокредиту.

2. МФО несет ответственность за последствия своего поведения для потребителя на всех этапах взаимодействия: до заключения договора, при его заключении и в процессе обслуживания.

Порядок подачи обращений и урегулирования спорных ситуаций

Вы вправе обратиться в МФО с обращением, включая заявление об изменении условий договора следующими способами:

- ✓ нарочно по адресу МФО,

через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО,

- ✓ путем направления сканированной копии заявления/уведомления по электронному адресу МФО
- ✓ иным способом, подтверждающим его получение уполномоченным работником (представителем) МФО.

Также вы вправе письменно обратиться к микрофинансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона «О микрофинансовой деятельности».

Сведения о МФО

ТОО «Микрофинансовая организация «SwF»

Лицензия уполномоченного органа на проведение операций и деятельности на финансовом рынке 02.24.0005.М от 09.12.2025 года.

Дата выдачи первоначальной лицензии 24.05.2024 года.

Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059.

E-mail: info@findom.kz. Номер телефона: +7 700 333 44 80

Правила предоставления микрокредитов, сведения о финансовых продуктах, форма подачи обращения, форма заявления о внесении изменений в условия договора, контакты микрофинансового омбудсмана и иная информация, размещены на интернет ресурсе МФО по адресу: https://findom.kz

Подтверждение консультации

Заемщик ФИО _____ Менеджер ФИО _____ Дата « » ____20__г.

Проставляя соответствующую отметку, подтверждаю ознакомление с настоящим документом и факт предоставления консультации Способ подтверждения: собственноручная подпись / электронная цифровая подпись / отметка в цифровой форме. При оформлении микрокредита посредством Интернета ознакомление подтверждается проставлением отметки в цифровой форме в цифровых объектах МФО (пункт 48 Требований).

Приложение 3 к Руководству
Информационный документ по кредитному продукту
на предпринимательские цели
с дополнительными услугами на этапе консультирования клиента

Информационный документ по кредитному продукту на предпринимательские цели с дополнительными услугами на этапе консультирования клиента (заемщика)

Внимательно ознакомьтесь с документом, Вы можете задать интересующие вопросы по финансовому продукту.

Общие положения

1. Цель финансового продукта – цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности
2. Наименование финансового продукта:
3. Целевая группа потребителей финансового продукта: самозанятые физические лица, соответствующие требованиям МФО к заёмщикам, платёжеспособности, долговой нагрузке и иным условиям финансового продукта
4. Сумма микрокредита:
5. Валюта:
6. Срок микрокредита:
7. Номинальная ставка вознаграждения:
8. ГЭСВ в % с доп услугами:
9. ГЭСВ в % без доп услуг:
10. Метод погашения (на выбор потребителя финансовых услуг (заемщика)):

Аннуитетный - способ погашения, при котором вы платите одинаковую сумму каждый месяц в течение всего срока договора микрокредита.

Дифференцированный - это способ погашения, при котором сумма микрокредита распределяется на срок микрокредита равными частями и сумма ежемесячного платежа постепенно снижается. Начисленное вознаграждение за весь срок микрокредита меньше, чем по аннуитетному платежу, но ежемесячный платеж больше.

Иной/Единовременный платеж - это способ погашения, при котором вся сумма основного долга выплачивается одним платежом в день окончания срока договора микрокредита. При этом начисленное вознаграждение платится вместе с основным долгом в конце срока.

ВАЖНО: до выбора метода погашения ознакомьтесь с предварительными графиками платежа!

11. Комиссии и иные платежи: отсутствуют;
12. Сроки оказания услуг:

рассмотрение заявления на получение микрокредита и принятие решения о предоставлении микрокредита — в течение одного часа с момента поступления заявления (пункт 10 статьи 4 Закона);

срок предоставления микрокредита — не позднее 3 (трёх) рабочих дней с даты заключения договора о предоставлении микрокредита.

13. Информация для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

✓ Доступные способы обслуживания: посредством личного обращения в помещение МФО, в том числе с участием сопровождающего лица; дистанционного обслуживания через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО, интернет-сайт, контакт-центр, электронную почту, видеоконсультацию; обращения через доверенное лицо в пределах предоставленных ему полномочий.

Наличие и местонахождение адаптированных помещений: Республика Казахстан, г.

Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059;

✓ Форматы получения документов и сведений: предоставляются в одном или нескольких доступных форматах, применимых с учетом используемых каналов обслуживания: на бумажном носителе, в электронном виде на адрес электронной почты, в формате, пригодном для прочтения программами экранного доступа крупным шрифтом, путем устного разъяснения работником МФО, через контакт-центр, видеоконсультацию, через доверенное лицо в пределах его полномочий либо иным доступным способом, согласованным с заемщиком.

✓ Наличие сервиса дополнительного подтверждения операций доверенным лицом: отсутствует.

✓ Способы подписания документов: на бумажном носителе и (или) посредством ЭЦП.

✓ Порядок получения консультаций работника МФО: вы можете обратиться за получением консультации работника МФО, включая возможность обращения к работнику МФО вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования, посредством WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24

✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения вправе отключить отдельные способы информирования и обслуживания путем подачи соответствующего заявления на почту МФО, WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24

✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения могут установить ограничения при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов, в том числе по видам операций и/или суммам в следующем порядке: установление, изменение и отмена ограничений осуществляются на основании заявления потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица при наличии соответствующих полномочий

Обеспечение

Без обеспечения

Дополнительные услуги

При желании вы можете приобрести дополнительные услуги, [указать наименование, содержание и стоимость каждой предлагаемой дополнительной услуги];

Сумма –

Срок – на срок действия микрокредита

Приобретение дополнительной услуги является добровольным. Отказ от дополнительной услуги не влечёт отказ МФО в предоставлении основного финансового продукта. Стоимость дополнительной услуги, по вашему выбору, может быть оплачена самостоятельно либо включена в сумму микрокредита. Ваш свободный и осознанный выбор каждой дополнительной услуги подтверждается отдельным заявлением.

Неустойка (штраф, пеня)

За нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения: 1,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение девяноста дней просрочки.

За нарушение обязательства, предусмотренного п.2.12 Договора присоединения по предоставлению микрокредита, Заёмщик уплачивает МФО фиксированный штраф в размере 10% от суммы основного долга за каждый факт выхода на просрочку исполнения обязательств независимо от продолжительности просрочки.

Предупреждение о рисках, последствия неисполнения обязательств

Микрокредит — это финансовое обязательство, которое влияет на Вашу долговую нагрузку в течение срока действия договора. Перед принятием решения об оформлении микрокредита оцените свою платежеспособность. Внимательно ознакомьтесь с условиями договора до его подписания.

ВНИМАНИЕ! Получение микрокредита влечет:

3. Риск возникновения просроченной задолженности при снижении дохода или увеличении расходов;

4. Риск принудительного взыскания задолженности, включая обращение взыскания на имущество в судебном порядке и в порядке исполнительного производства (микрокредит предоставляется без обеспечения — залог не устанавливается).

Невыполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита может привести к негативным последствиям:

- ✓ начислению неустойки (штрафов и пени);
- ✓ обращению взыскания на имущество в судебном порядке (в порядке исполнительного производства);
- ✓ предъявлению иска о взыскании задолженности в суд;
- ✓ ухудшению кредитной истории.

Права заемщика:

13. право ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов
14. право получить полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
15. право отказаться от приобретения дополнительных услуг;
16. право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей;
17. право осуществить частичное досрочное погашение на основании заявления в МФО и получить новый график погашения;
18. право на обращение в МФО с заявлением на изменение условий договора о предоставлении микрокредита, в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту;
19. право распоряжаться микрокредитом в порядке и на условиях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита;
20. в случае, если дата ежемесячного платежа выпадает на выходной или праздничный день, оплатить ежемесячный платеж в следующий за ней рабочий день без оплаты неустойки;
21. право по заявлению получать безвозмездно информацию о распределении денег, поступающих в счет погашения задолженности, сведений о причитающейся к возврату сумме, иной информации, предусмотренной законодательством;
22. право отказаться от предложенных организацией улучшающих условий;
23. право обратиться в МФО при возникновении спорных ситуаций;
24. право на обращение к микрофинансовому омбудсману при наличии спора с МФО.

Ваши обязанности

4. вы обязаны возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;
5. представлять документы и достоверные сведения, запрашиваемые МФО;
6. выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

Права МФО

10. требовать исполнения обязательств по договору;
11. изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
12. по вашему заявлению осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
13. требовать досрочного возврата микрокредита и уплаты вознаграждения в случае нарушения срока оплаты ежемесячного платежа более чем на 40 (сорок) календарных дней, а также в иных случаях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита; при этом в период рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг о внесении изменений в условия договора МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита (пункт 3-3 статьи 9-2 Закона);
14. уступить право (требование) по договору третьему лицу в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
15. требовать исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан;
16. отказать в выдаче микрокредита после подписания договора о предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных договором;
17. при неисполнении и/или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, обратить взыскание на имущество в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
18. осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Обязанности МФО

15. предоставлять вам полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
16. предоставить вам до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;
проинформировать вас о правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также о возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
17. предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом;
18. уведомить вас о возникновении просроченной задолженности и необходимости внесения платежей не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки, в порядке и способом, предусмотренными договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан;
19. рассмотреть ваше заявление о внесении изменений в условия договора или иное обращение в порядке и сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан (срок рассмотрения обращения — не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления, с возможностью продления не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней);
20. уведомить вас о применении улучшающих условий;
21. принимать от вас деньги в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций;

22. уведомлять вас об изменении места нахождения либо наименования в порядке и способами, установленными законодательством;
23. отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, установленных законодательством;
24. соблюдать тайну предоставления микрокредита;
25. начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования микрокредитом;
26. вносить изменения в договор, установленные законодательством, при подаче соответствующего заявления заемщиком, относящимся к СУСН или пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения;
27. не допускать недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытия существенных условий и рисков финансового продукта, навязывать дополнительные услуги;
28. нести иные обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Ответственность сторон

3. за нарушение обязательства по договору о предоставлении микрокредита стороны несут ответственность, предусмотренную договором о предоставлении микрокредита и (или) законодательством Республики Казахстан;

Заёмщик несёт ответственность за просрочку платежей по договору о предоставлении микрокредита, за достоверность и подлинность представленных сведений и документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита и для правильного ведения документации по микрокредиту.

4. МФО несет ответственность за последствия своего поведения для потребителя на всех этапах взаимодействия: до заключения договора, при его заключении и в процессе обслуживания.

Порядок подачи обращений и урегулирования спорных ситуаций

Вы вправе обратиться в МФО с обращением, включая заявление об изменении условий договора следующими способами:

- ✓ нарочно по адресу МФО,
- ✓ через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО,
- ✓ путем направления сканированной копии заявления/уведомления по электронному адресу МФО
- ✓ иным способом, подтверждающим его получение уполномоченным работником (представителем) МФО.

Также вы вправе письменно обратиться к микрофинансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона «О микрофинансовой деятельности».

Сведения о МФО

ТОО «Микрофинансовая организация «SwF»

Лицензия уполномоченного органа на проведение операций и деятельности на финансовом рынке 02.24.0005.М от 09.12.2025 года.

Дата выдачи первоначальной лицензии 24.05.2024 года.

Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059.

E-mail: info@findom.kz. Номер телефона: +7 700 333 44 80

Правила предоставления микрокредитов, сведения о финансовых продуктах, форма подачи обращения, форма заявления о внесении изменений в условия договора, контакты микрофинансового омбудсмана и иная информация, размещены на интернет ресурсе МФО по адресу: https://findom.kz

Подтверждение консультации

Заемщик ФИО _____ Менеджер ФИО _____ Дата « » ____20__г.

Проставляя соответствующую отметку, подтверждаю ознакомление с настоящим документом и факт предоставления консультации Способ подтверждения: собственноручная подпись / электронная цифровая подпись / отметка в цифровой форме. При оформлении микрокредита посредством Интернета ознакомление подтверждается проставлением отметки в цифровой форме в цифровых объектах МФО (пункт 48 Требований).

Приложение 4 к Руководству
Информационный документ по кредитному продукту
на предпринимательские цели
без дополнительных услуг на этапе консультирования клиента

Информационный документ по кредитному продукту на предпринимательские цели без дополнительных услуг на этапе консультирования клиента (заемщика)

Внимательно ознакомьтесь с документом, Вы можете задать интересующие вопросы по финансовому продукту.

Общие положения

1. Цель финансового продукта –цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности
2. Наименование финансового продукта:
3. Целевая группа потребителей финансового продукта: самозанятые физические лица, соответствующие требованиям МФО к заёмщикам, платёжеспособности, долговой нагрузке и иным условиям финансового продукта
4. Сумма микрокредита:
5. Валюта:
6. Срок микрокредита:
7. Номинальная ставка вознаграждения:
8. ГЭСВ в % с доп услугами:
9. ГЭСВ в % без доп услуг:
10. Метод погашения (на выбор потребителя финансовых услуг (заемщика)):

Аннуитетный - способ погашения, при котором вы платите одинаковую сумму каждый месяц в течение всего срока договора микрокредита.

Дифференцированный - это способ погашения, при котором сумма микрокредита распределяется на срок микрокредита равными частями и сумма ежемесячного платежа постепенно снижается. Начисленное вознаграждение за весь срок микрокредита меньше, чем по аннуитетному платежу, но ежемесячный платеж больше.

Иной/Единовременный платеж - это способ погашения, при котором вся сумма основного долга выплачивается одним платежом в день окончания срока договора микрокредита. При этом начисленное вознаграждение платится вместе с основным долгом в конце срока.

ВАЖНО: до выбора метода погашения ознакомьтесь с предварительными графиками платежа!

11. Комиссии и иные платежи: отсутствуют;
12. Сроки оказания услуг:

рассмотрение заявления на получение микрокредита и принятие решения о предоставлении микрокредита — в течение одного часа с момента поступления заявления);

срок предоставления микрокредита — не позднее 3 (трёх) рабочих дней с даты заключения договора о предоставлении микрокредита.

13. Информация для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения

✓ Доступные способы обслуживания: посредством личного обращения в помещение МФО, в том числе с участием сопровождающего лица; дистанционного обслуживания через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО, интернет-сайт, контакт-центр, электронную почту, видеоконсультацию; обращения через доверенное лицо в пределах предоставленных ему полномочий.

Наличие и местонахождение адаптированных помещений: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059;

✓ Форматы получения документов и сведений: предоставляются в одном или нескольких доступных форматах, применимых с учетом используемых каналов обслуживания: на бумажном носителе, в электронном виде на адрес электронной почты, в формате,

пригодном для прочтения программами экранного доступа крупным шрифтом, путем устного разъяснения работником МФО, через контакт-центр, видеоконсультацию, через доверенное лицо в пределах его полномочий либо иным доступным способом, согласованным с заемщиком.

✓ Наличие сервиса дополнительного подтверждения операций доверенным лицом: отсутствует.

✓ Способы подписания документов: на бумажном носителе и (или) посредством ЭЦП.

✓ Порядок получения консультаций работника МФО: вы можете обратиться за получением консультации работника МФО, включая возможность обращения к работнику МФО вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования, посредством WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24

✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения вправе отключить отдельные способы информирования и обслуживания путем подачи соответствующего заявления на почту МФО, WhatsApp по номеру + 7 700 333 02 24

✓ Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения могут установить ограничения при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов, в том числе по видам операций и/или суммам в следующем порядке: установление, изменение и отмена ограничений осуществляются на основании заявления потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица при наличии соответствующих полномочий.

Обеспечение

Без обеспечения

Неустойка (штраф, пеня)

За нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения: 1,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение девяноста дней просрочки.

За нарушение обязательства, предусмотренного п.2.12 Договора присоединения по предоставлению микрокредита, Заёмщик уплачивает МФО фиксированный штраф в размере 10% от суммы основного долга за каждый факт выхода на просрочку исполнения обязательств независимо от продолжительности просрочки.

Предупреждение о рисках, последствия неисполнения обязательств

Микрокредит — это финансовое обязательство, которое влияет на Вашу долговую нагрузку в течение срока действия договора. Перед принятием решения об оформлении микрокредита оцените свою платежеспособность. Внимательно ознакомьтесь с условиями договора до его подписания.

ВНИМАНИЕ! Получение микрокредита влечет:

Риск возникновения просроченной задолженности при снижении дохода или увеличении расходов;

Риск принудительного взыскания задолженности, включая обращение взыскания на имущество в судебном порядке и в порядке исполнительного производства (микрокредит предоставляется без обеспечения — залог не устанавливается).

Невыполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита может привести к негативным последствиям:

- ✓ начислению неустойки (штрафов и пени);
- ✓ обращению взыскания на имущество в судебном порядке (в порядке исполнительного производства);
- ✓ предъявлению иска о взыскании задолженности в суд;
- ✓ ухудшению кредитной истории.

Права заемщика:

13. право ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов
14. право получить полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
15. право отказаться от приобретения дополнительных услуг;
16. право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей;
17. право осуществить частичное досрочное погашение на основании заявления в МФО и получить новый график погашения;
18. право на обращение в МФО с заявлением на изменение условий договора о предоставлении микрокредита, в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту;
19. право распоряжаться микрокредитом в порядке и на условиях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита;
20. в случае, если дата ежемесячного платежа выпадает на выходной или праздничный день, оплатить ежемесячный платеж в следующий за ней рабочий день без оплаты неустойки;
21. право по заявлению получать безвозмездно информацию о распределении денег, поступающих в счет погашения задолженности, сведений о причитающейся к возврату сумме, иной информации, предусмотренной законодательством;
22. право отказаться от предложенных организацией улучшающих условий;
23. право обратиться в МФО при возникновении спорных ситуаций;
24. право на обращение к микрофинансовому омбудсману при наличии спора с МФО.

Ваши обязанности

2. Вы обязаны возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;

4. представлять документы и достоверные сведения, запрашиваемые МФО;
5. выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

Права МФО

10. требовать исполнения обязательств по договору;
11. изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
12. по вашему заявлению осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
13. требовать досрочного возврата микрокредита и уплаты вознаграждения в случае нарушения срока оплаты ежемесячного платежа более чем на 40 (сорок) календарных дней, а также в иных случаях, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита; при этом в период рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг о внесении изменений в условия договора МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита (пункт 3-3 статьи 9-2 Закона);
14. уступить право (требование) по договору третьему лицу в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
15. требовать исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан;
16. отказать в выдаче микрокредита после подписания договора о предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных договором;
17. при неисполнении и/или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, обратить взыскание на имущество в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
18. осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

20. Обязанности МФО
21. предоставлять вам полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
22. предоставить вам до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;
23. проинформировать вас о правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также о возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
24.

25.

26. предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом;
27. уведомить вас о возникновении просроченной задолженности и необходимости внесения платежей не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки, в порядке и способом, предусмотренными договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан;
28. рассмотреть ваше заявление о внесении изменений в условия договора или иное обращение в порядке и сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан (срок рассмотрения обращения — не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления, с возможностью продления не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней);
29. уведомить вас о применении улучшающих условий;
30. принимать от вас деньги в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций;
31. уведомлять вас об изменении места нахождения либо наименования в порядке и способами, установленными законодательством;
32. отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, установленных законодательством;
33. соблюдать тайну предоставления микрокредита;
34. начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования микрокредитом;
35. вносить изменения в договор, установленные законодательством, при подаче соответствующего заявления заемщиком, относящимся к СУСН или пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения;
36. не допускать недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытия существенных условий и рисков финансового продукта, навязывать дополнительные услуги;
37. нести иные обязанности, установленные законодательством Республики
38. Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Ответственность сторон

3. за нарушение обязательства по договору о предоставлении микрокредита стороны несут ответственность, предусмотренную договором о предоставлении микрокредита и (или) законодательством Республики Казахстан;

Заёмщик несёт ответственность за просрочку платежей по договору о предоставлении микрокредита, за достоверность и подлинность представленных сведений и документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита и для правильного ведения документации по микрокредиту.

4. МФО несет ответственность за последствия своего поведения для потребителя на всех этапах взаимодействия: до заключения договора, при его заключении и в процессе обслуживания.

Порядок подачи обращений и урегулирования спорных ситуаций

Вы вправе обратиться в МФО с обращением, включая заявление об изменении условий договора следующими способами:

- ✓ нарочно по адресу МФО,

через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО,

- ✓ путем направления сканированной копии заявления/уведомления по электронному адресу МФО
- ✓ иным способом, подтверждающим его получение уполномоченным работником (представителем) МФО.

Также вы вправе письменно обратиться к микрофинансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона «О микрофинансовой деятельности».

Сведения о МФО

ТОО «Микрофинансовая организация «SwF»

Лицензия уполномоченного органа на проведение операций и деятельности на финансовом рынке 02.24.0005.М от 09.12.2025 года.

Дата выдачи первоначальной лицензии 24.05.2024 года.

Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, проспект Аль-Фараби, дом № 9, н.п. 464, почтовый индекс 050059.

E-mail: info@findom.kz. Номер телефона: +7 700 333 44 80

Правила предоставления микрокредитов, сведения о финансовых продуктах, форма подачи обращения, форма заявления о внесении изменений в условия договора, контакты микрофинансового омбудсмана и иная информация, размещены на интернет ресурсе МФО по адресу: https://findom.kz

Подтверждение консультации

Заемщик ФИО _____ Менеджер ФИО _____ Дата « » ___20__г.

Проставляя соответствующую отметку, подтверждаю ознакомление с настоящим документом и факт предоставления консультации Способ подтверждения: собственноручная подпись / электронная цифровая подпись / отметка в цифровой форме. При оформлении микрокредита посредством Интернета ознакомление подтверждается проставлением отметки в цифровой форме в цифровых объектах МФО (пункт 48 Требований).

Приложение 5 к Руководству
Ключевой Информационный документ

Ключевой информационный документ по кредитному продукту

Перед подписанием договора о предоставлении микрокредита ТОО «Микрофинансовая организация «SwF», лицензия уполномоченного органа на проведение операций и деятельности на финансовом рынке № 02.24.0005.М от 09.12.2025 года, предоставляет Вам настоящий документ, содержащий основные условия финансового продукта.

Положения настоящего документа действительны до: «___» _____ 20___ года, но не позднее внесения изменений в договор о предоставлении микрокредита, затрагивающих положения настоящего документа.

Общие положения	**Погашения**
1. Наименование финансового продукта: 2. Сумма микрокредита: 3. Валюта: 4. Срок микрокредита: 5. Размер ставки вознаграждения (в процентах годовых) 6. Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ): 7. Частота погашений:	8. Метод погашения: ☐ аннуитетный ☐ дифференцированный ☐ иной 9. Дата и сумма первого платежа 10. Общая сумма погашения: сумма основного долга: начисленного вознаграждения:
Обеспечение	**Неустойка (штраф, пеня)**
11. Залог: не установлен 12. Гарантия: не предусмотрена 13. Поручительство: не предусмотрено 14. Другой способ: не предусмотрен 15. Не предусмотрено (микрокредит предоставляется без обеспечения)	16. Размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения: ✓ За нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения: 0,5 % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение девяноста дней просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита. По истечении девяноста дней просрочки неустойка (штраф, пеня) не начисляется.
Дополнительные услуги	
1. Заключение договора страхования и сроки его пролонгации: не предусмотрено	2. Заключение договора оценки и иных договоров на оказание дополнительных платных услуг: не предусмотрено
Права заемщика:	**Предупреждение о рисках неисполнения обязательства по микрокредиту:**

1. Право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей. 2. Право на обращение в МФО с заявлением на изменение условий договора о предоставлении микрокредита в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту. 3. Право на обращение к микрофинансовому омбудсману при наличии спора с МФО.	1. Микрокредит — это финансовое обязательство, которое влечёт долговую нагрузку на период действия срока договора. Перед принятием решения об оформлении микрокредита оцените свою платёжеспособность. Внимательно ознакомьтесь с условиями договора до его подписания. 2. Получение микрокредита влечёт риск возникновения просроченной задолженности при снижении дохода или увеличении расходов, а также риск принудительного взыскания задолженности. 3. Невыполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита может привести к негативным последствиям: ✓ начислению неустойки (штрафов и пени); ✓ обращению взыскания на имущество в судебном порядке (в порядке исполнительного производства); ✓ предъявлению иска о взыскании задолженности в суд; ✓ ухудшению кредитной истории.
Права организации:	**Обязанности организации:**

1. Требовать исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита. 2. Изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заёмщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».	1. предоставлять вам полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; 2. предоставить вам до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами; 3. проинформировать вас о правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита; 4. предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определённом уполномоченным органом; 5. уведомить вас о возникновении просроченной задолженности и необходимости внесения платежей не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки, в порядке и способом, предусмотренными договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан; 6. рассмотреть ваше заявление о внесении изменений в условия договора или иное обращение в порядке и сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан; 7. уведомить вас о применении улучшающих условий; 8. принимать от вас деньги в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций;

	9. уведомлять вас об изменении места нахождения либо наименования в порядке и способами, установленными законодательством Республики Казахстан; 10. отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан; 11. соблюдать тайну предоставления микрокредита; 12. начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования микрокредитом; 13. вносить изменения в договор, установленные законодательством, при подаче соответствующего заявления заемщиком, относящимся к СУСН или пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения; 14. нести иные обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.
Я подтверждаю, что перед заключением договора о предоставлении микрокредита я получил необходимую информацию и ознакомлен с условиями договора: Подпись Заемщика _____ Дата _____ Я ознакомлен с условиями и принимаю солидарную ответственность: Подпись Созаёмщика/Гаранта/Поручителя _____ Дата _____	

Приложение 6 к Руководству

Оценка пригодности микрокредита

1. Сведения о заемщике	
ИИН:	
ФИО:	
Номер заявки:	
Дата заявки:	
2. Цели и параметры запрашиваемого финансового продукта	
Вид финансового продукта:	Потребительский микрокредит
Наименование продукта:	
Цель получения микрокредита:	[указать цель получения микрокредита, заявленную потребителем финансовых услуг]
Сумма микрокредита:	
Срок микрокредита:	
Метод погашения:	
Предполагаемый способ использования микрокредита:	[указать предполагаемый способ использования микрокредита]
3. Сведения по дополнительным услугам (при наличии)	
Наименование дополнительной услуги:	
Стоимость дополнительной услуги:	
Способ оплаты (самостоятельно / включена в сумму микрокредита):	
Влияние дополнительной услуги на ГЭСВ (ГЭСВ с учётом / без учёта дополнительных услуг):	
4. Анализ платёжеспособности заемщика	
Сумма подтвержденного дохода, принятого в расчет коэффициента долговой нагрузки:	
Ежемесячная совокупная сумма исполнения обязательств по погашению займов:	
Значение коэффициента долговой нагрузки:	
Значение коэффициента долга к доходу:	
Кредитная история (по сведениям кредитного бюро): количество и общая сумма действующих обязательств; наличие, количество и максимальная длительность просроченной задолженности за последние 24 месяца; сведения о реструктуризациях и принудительном взыскании:	

Оценка влияния выдачи микрокредита на способность исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам (не влияет / влияет — указать):	
Соответствие параметров микрокредита заявленным целям и потребностям потребителя финансовых услуг (соответствует / не соответствует):	
Учтённые расходы, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги (пункт 43 Требований):	
Источники сведений, использованные при оценке пригодности (кредитное бюро, государственные информационные системы, иные — указать):	
5. Наличие признаков повышенного риска	Не выявлено / Выявлено
5.1. Признаки повышенного кредитного риска (указать выявленные):	
5.2. Признаки повышенного поведенческого риска, в том числе признаки действия под давлением третьих лиц и признаки непонимания условий микрокредита (указать выявленные):	
5.3. Признаки риска мошенничества, включая результаты биометрической аутентификации и сверки данных в базе данных антифрод-центра (указать выявленные):	
5.4. Принятые меры при выявлении признаков (дополнительное разъяснение / дополнительная проверка / приостановление оформления):	
6. Результат оценки пригодности микрокредита	Пригоден / Не пригоден
При признании микрокредита непригодным подтверждается, что такой микрокредит не предложен потребителю финансовых услуг, заявка не одобрена и кредитный лимит не увеличен (пункт 42 Требований):	Подтверждается

Оценку провёл: должность, фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись:	
Дата проведения оценки:	

Приложение 7 к Руководству

Подтверждение ознакомления потребителя финансовых услуг с информацией в момент заключения договора о предоставлении микрокредита

Подтверждение ознакомления потребителя финансовых услуг с информацией в момент заключения договора о предоставлении микрокредита	
Фамилия, имя, отчество (при наличии) потребителя финансовых услуг (заёмщика):	
Индивидуальный идентификационный номер:	
Номер и дата договора о предоставлении микрокредита (заявки):	
Настоящим подтверждаю, что непосредственно перед заключением договора о предоставлении микрокредита работник МФО разъяснил мне, а я ознакомился и получил ответы на возникшие вопросы по следующей информации:	
1. Существенные условия договора о предоставлении микрокредита: сумма, валюта и срок микрокредита, ставка вознаграждения, ГЭСВ, метод погашения, размер, количество и периодичность платежей, общая сумма выплат.	
2. Права и обязанности сторон по договору о предоставлении микрокредита.	
3. Право на досрочное (полное или частичное) исполнение обязательств и порядок его реализации, включая право на получение нового графика погашения.	
4. Право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор по инициативе потребителя финансовых услуг, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением, с уплатой вознаграждения за фактический срок пользования.	
5. Основания и порядок досрочного прекращения договора о предоставлении микрокредита, в том числе основания для требования досрочного возврата микрокредита.	
6. Ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств: размер неустойки (штрафа, пени), передача задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству, обращение взыскания на имущество, ухудшение кредитной истории.	
7. Ответственность созаёмщика, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора (при наличии таких лиц).	
8. Порядок подачи обращений и сроки их рассмотрения МФО, а также право обратиться к микрофинансовому омбудсману.	
9. Доступные способы обслуживания после выдачи микрокредита и контактные данные МФО для консультаций, обращений и подачи жалоб.	
Мне предоставлено достаточное время для ознакомления с	

документами и условиями договора. Информация предоставлена мне в понятной форме и на выбранном мною языке. Согласие на получение микрокредита и дополнительных услуг выражено мною свободно и осознанно; заранее отмеченные поля не использовались. Отметка по каждому пункту не требуется: ознакомление с информацией, предусмотренной настоящим документом, подтверждается подписью потребителя финансовых услуг (в том числе посредством ЭЦП либо отметкой в цифровой форме).	
Потребитель финансовых услуг (заёмщик): фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись, дата	
Способ подписания: собственноручно / посредством ЭЦП / отметка в цифровой форме (указать)	
Работник МФО, проводивший разъяснение: должность, фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись, дата	

Настоящий документ подписывается одновременно с договором о предоставлении микрокредита и приобщается к кредитному досье потребителя финансовых услуг (заёмщика).

Приложение 8 к Руководству

Результат оценки пригодности микрокредита

Результат оценки пригодности микрокредита	
Фамилия, имя, отчество (при наличии) потребителя финансовых услуг (заёмщика):	
Индивидуальный идентификационный номер:	
Номер и дата заявки:	
Наименование финансового продукта:	
Сумма микрокредита:	
Срок микрокредита:	
Метод погашения:	
Значение коэффициента долговой нагрузки:	
Результат оценки пригодности микрокредита:	Пригоден / Не пригоден
Дата проведения оценки пригодности:	
Работник МФО, проводивший оценку пригодности: должность, фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись:	
С результатом оценки пригодности микрокредита ознакомлен: потребитель финансовых услуг (заёмщик) — фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись, дата:	

Настоящий документ приобщается к договору о предоставлении микрокредита в момент его подписания (пункт 10.6 Руководства). Развёрнутые материалы оценки пригодности оформляются по форме согласно приложению 6 к Руководству и хранятся в кредитном досье потребителя финансовых услуг (заёмщика).