

БЕКІТІЛДІ
«Инкар & S» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі –
МҚҰ бір ғана қатысушының №35 шешімімен
2025 жылғы «12» қыркүйектен



КЛИЕНТТЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МҮМКІНДІКТЕРІН ҚОРҒАУ САЯСАТЫ
ЖӘНЕ ТӘРТІПТЕРІ
«Инкар & S» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі – МҚҰ клиенттерінің құқықтары
мен мүдделерін сақтау саясаты мен тәртіптері

Қарағанды қаласы, 2025 жыл

Осы «Инкар & S» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің МҚҰ клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен тәртіптері (бұдан әрі – Саясат) Қазақстан Республикасының микроқаржы қызметін реттейтін заңнамасына сәйкес әзірленген. Бұл Саясат МҚҰ қызметкерлерінің клиенттерге қызмет көрсету барысында заң нормаларын сақтауын қамтамасыз етуге және микроқарыздарды беру кезінде адал емес тәжірибелердің алдын алуға бағытталған.

Микроқаржы ұйымының барлық қызметкерлері өздерінің қызметтік міндеттерін орындау барысында осы Саясатқа сәйкес әрекет етуі тиіс.

1. Жалпы ережелер

Осы Саясатта терминдер мен ұғымдар қолданылады:

1) Микроқаржы ұйымы (бұдан әрі – МҚҰ) – «Инкар & S» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, ол физикалық және (немесе) заңды тұлғаларға қамтамасыз етумен немесе қамтамасыз етусіз микроқарыздар берумен айналысады, микроқарыз сомасы тиісті қаржы жылы үшін республикалық бюджеттің заңымен белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жиырма мың есе мөлшерінен аспайды, сондай-ақ Заңда рұқсат етілген қосымша қызмет түрлерін жүзеге асырады

2) Қарыз алушы / Борышкер – МҚҰ-мен микроқарыз беру туралы келісім-шарт жасасқан физикалық немесе заңды тұлға

3) Микроқарыз – МҚҰ қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Заң мен Микроқарыздарды беру ережелерінде белгіленген мөлшерде және тәртіпте берілетін ақша қаражаты, төлемділік, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарымен;

4) Қарыз – микроқарыз бойынша негізгі қарыздың қалған сомасы, есептелген бірақ төленбеген сыйақы, келісімшартта қарастырылған айыпақы (айыппұл, өсімпұлдар) сияқты міндеттемелердің жалпы сомасы;

5) Микроқарыз шарттары – микроқарыз берілген шарттар, оның ішінде сыйақының мөлшері, қарыз алушының міндеттемелерін қамтамасыз ету, микроқарызды өтеу мерзімдері, сондай-ақ әрбір жеке микроқарыз бойынша тәуекелді азайтуға бағытталған ерекше шарттар;

6) Микроқарыз беру туралы келісім-шарт (бұдан әрі – Келісімшарт) – МҚҰ қарыз алушыға ақша беретін, ал қарыз алушы МҚҰ-ға негізгі қарыз сомасын уақытылы қайтаруға және оны төлеу шарттарына сәйкес сыйақы төлеуге міндеттенетін шарт (төлемділік, мерзімділік, қайтарымдылық және мақсатты пайдалану шарттары бар, егер мақсатты микроқарыз берілсе);

7) Микроқарызды қайта құрылымдау – қолданыстағы Келісімшарттың шарттары мен микроқарызды өтеу тәртібін өзгерту;

8) Бекітілген тұлға – МҚҰ қызметкері, клиенттердің микроқарыз алу және кредиттеу шарттарын өзгерту туралы өтініштерін қабылдау және тіркеу жұмыстарын жүзеге асыратын қызметкер;

9) Жауапты лауазымды тұлға – МҚҰ қызметкерлерінің клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен тәртіптерін орындауын бақылауға өкілеттігі бар тұлға.

2. Микроқаржы ұйымының қызметкерлерінің микроқарыздарды беру кезінде мінез-құлық нормалары

2.1. Микроқарыз алу үшін өтінім берген клиентпен кредит менеджерінің байланысы телефон арқылы немесе МҚҰ кеңсесінде клиенттің жеке қатысуымен жүзеге асырылуы мүмкін.

Телефон арқылы байланыс кезінде кредит менеджері клиентке МҚҰ атауын, МҚҰ орналасқан жерін, байланыс жүргізетін тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты және лауазымын хабарлауы қажет.

Сондай-ақ, клиенттен оған қалай қарау керектігін (аты және әкесінің аты бойынша немесе тек аты бойынша) нақтылау қажет.

Клиентпен қарым-қатынас оның таңдаған тілінде жүргізілуі тиіс және келесі критерийлерге сүйенуі қажет: сыпайылық, кәсібилік, сауатты сөйлеу және менеджер өзара әрекеттесетін тұлғаға құрмет көрсету.

Клиентпен байланыс кезінде тек дұрыс және толық ақпарат беру қажет. Қарым-қатынас кезінде позитивті және сергек болу, дауыс ырғағына назар аудару маңызды. Тіпті клиент дөрекі сөйлеу мәнерін қолданса да, кәсібилікті сақтау керек. Сыпайы және достық қарым-қатынаста болу, шыдамды болу қажет.

Клиенттің сұрақтарына жауап нақты және қысқа болуы тиіс, тек коммерциялық тіл қолданылмауы керек.

Клиент МҚҰ кеңсесіне келгенде, оған сыртқы кедергілерсіз сөйлесу мүмкіндігін қамтамасыз ету қажет. Клиентті кеңес беру кезінде кредит менеджері телефонмен сөйлесіп немесе кеңсе қызметкерлерімен әңгімелесіп, назарын аудармауы тиіс.

3. Микроқаржы ұйымының клиенттермен тікелей өзара әрекеттесетін қызметкерлеріне қойылатын талаптар

3.1. Клиенттермен тікелей өзара әрекеттесетін МҚҰ қызметкерлері – кредит менеджерлері болып табылады.

Кредит менеджері лауазымына тағайындалатын тұлға төмендегі талаптарға сай болуы тиіс:

- 1) Жоғары экономикалық немесе заңгерлік білімге ие болу;
- 2) Қаржы ұйымдарында кемінде бір жыл жұмыс тәжірибесі болуы;
- 3) Клиенттермен кәсіби қарым-қатынас дағдыларына ие болу.

Кредит менеджері мыналарды орындауы тиіс:

- 1) Микроқаржы қызметін реттейтін Қазақстан Республикасының заңнамасын білу және оны тиімді қолдану;
- 2) МҚҰ жарғысын, МҚҰ стратегиясын және шағын және орта бизнесті, сондай-ақ жеке тұлғаларды кредиттеу жөніндегі ішкі құжаттарын білу;
- 3) Микроқарыз беру құпиялылығы мен басқа да конфиденциалды ақпаратты сақтау талаптарын білу;
- 4) Іскерлік қарым-қатынас және коммуникация дағдыларына ие болу;
- 5) Мүдделер қақтығысын шешу қабілетіне ие болу;
- 6) Құжат айналымын ұйымдастыру және іскерлік хат алмасу жүргізу дағдыларына ие болу;
- 7) Функционалдық міндеттерді орындауға қажетті көлемде персоналды компьютерде бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану дағдыларына ие болу.

4. Микроқарыздарды беру кезінде адал емес тәжірибелерді анықтау және болдырмау рәсімдері

4.1. МҚҰ өз клиенттерін (олардың өкілдерін) тиісті ішкі бақылау ережелеріне (бұдан әрі – Ережелер) сәйкес дұрыс тексеру шараларын қабылдайды.

Клиентті (оның өкілін) сәйкестендіру МҚҰ тарапынан клиент (өкіл) туралы деректерді тіркеу және олардың дұрыстығын тексеру, іскерлік қатынастардың немесе бір реттік операцияның (келісімнің) мақсаттарын анықтау және тіркеу, сондай-ақ Ережелерде көрсетілген басқа да мәліметтерді жинау және тіркеу арқылы жүзеге асырылады. Бұл

мәліметтер микроқарыз алу өтінішін беру кезінде өтініш пен анкета толтыру арқылы тіркеледі.

Физикалық тұлғаны сәйкестендіру кезінде МҚҰ келесі мәліметтерді анықтап, тіркеуі тиіс:

1) Тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), азаматтығы, туған күні мен жері, заңды мекен-жайы, жеке куәлікті растайтын құжат реквизиттері;

2) Жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН).

Заңды тұлғаны сәйкестендіру кезінде МҚҰ келесі мәліметтерді анықтап, тіркеуі тиіс

1) Атауы;

2) Заңды тұлғаның мемлекеттік тіркеу нөмірі және тіркеу күні, тіркеуші органның атауы, орналасқан жері, БСН, жетекшісі (немесе жарғыға сәйкес клиенттің атынан әрекет етуге өкілетті тұлға), қаржылық құжаттарға қол қоюға құқық берілген тұлға туралы деректер.

Клиент (өкілі) туралы алынған мәліметтер МҚҰ-да, соның ішінде анкета (өтініш) түрінде тіркеледі және клиентпен іскерлік қатынастардың барлық кезеңінде, сондай-ақ іскерлік қатынастар тоқтатылғаннан немесе бір реттік операция жасалған күннен бастап кемінде бес жыл бойы МҚҰ-де сақталады.

Клиент (өкіл) туралы мәліметтердің дұрыстығы сәйкес құжаттардың түпнұсқаларымен немесе нотариалды куәландырылған көшірмелерімен салыстыру арқылы, сондай-ақ қолжетімді дереккөздермен салыстыру, басқа да сәйкестендіру тәсілдері арқылы тексеріледі. Жеке тұлғаны сәйкестендіру үшін қажетті мәліметтердің дұрыстығын тексеру аясында жеке куәліктегі фотосуретпен клиенттің (өкілдің) визуалды сәйкестігі де жүргізіледі.

Қолжетімді дереккөздерден алынған мәліметтермен салыстыру кезінде растайтын құжаттардың көшірмелері, соның ішінде базалардан алынған мәліметтер қолданылады. Клиент өкілінің атынан әрекет ету өкілеттілігі қосымша тексеріледі (сенімхат бар-жоғын анықтау).

МҚҰ клиенттерді дұрыс тексеру кезінде, мәліметтердің дұрыстығына күмән туындаған жағдайда ұсынылған мәліметтерді тексереді және қажет болса қосымша ақпарат алады, бұл Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілдер арқылы жүзеге асырылады, мысалы:

1) Физикалық тұлғаларды, оның ішінде жеке кәсіпкерлерді сәйкестендіру кезінде:

- клиентпен телефон арқылы немесе жазбаша, соның ішінде электрондық пошта арқылы байланыс жасау;

- жеке кәсіпкердің ұсынылған сәйкестендіру деректері мемлекеттік органдар берген деректермен сәйкестігін тексеру.

2) Заңды тұлғаларды сәйкестендіру кезінде:

- клиенттің лауазымды тұлғаларымен телефон арқылы немесе жазбаша, соның ішінде электрондық пошта арқылы байланыс жасау;

- ұйымның ұсынылған сәйкестендіру деректері мемлекеттік органдар берген деректермен сәйкестігін тексеру;

- жетекші, бас бухгалтер және ұйым атынан әрекет ету құқығы берілген басқа лауазымды тұлғалар, сондай-ақ ұйымның құрылтайлары туралы мәліметтерді тексеру;

- ұсынылған мәліметтерді ашық дереккөздерден алынған ақпаратпен салыстыру (тіркеуші, кадағалаушы, салық және құқық қорғау органдарының ресми сайттары, бағалы қағаздар нарығын реттегіштер, клиенттің өз деректері, БАҚ ресми хабарламалары және т.б.).

МҚҰ клиенттер мен өтінім берушілер туралы ақпарат көздері adata.kz сервисі (заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер бойынша), ашық дереккөздерден алынған, клиенттің кредиттік бюролардан алынған деректерімен қамтылған жеке есептер, клиенттің терроризм мен экстремизмді қаржыландыруға қатысы бар тұлғалар тізімінде немесе массалық жою

қаруларын таратуға қатысты ұйымдар мен тұлғалар тізімінде бар-жоғын өз бетінше тексеру (websfm.kz сайтынан).

5. Микроқарыздарды беру рәсімдері және клиентпен өзара әрекеттесудің барлық кезеңдерінде жариялануға тиісті ақпарат тізімі

5.1. Кредит менеджері клиентке келесі ақпаратты береді:

микроқарыз беру шарттары және микроқарыз беру келісімін жасау үшін қажет құжаттар тізімі;

микроқарызды беру үшін белгіленген ең ұзақ мерзім;

микроқарыздың ең жоғары сомасы;

сыйақы мөлшерлемесі жылдық пайызбен немесе нақты сомамен, нақты жылдық тиімді мөлшерлеме (нақты құны), сондай-ақ клиенттің өтініш берген күніндегі микроқарыз бойынша қосымша төлемдер;

микроқарыздыалу және қызмет көрсету (төлеу) кезінде МҚҰ пайдасына алынатын тарифтер мен басқа да шығындар;

клиенттің микроқарыз беру келісіміндегі міндеттемелерді орындамаған жағдайда жауапкершілігі мен мүмкін тәуекелдер туралы ақпарат;

кепілгер, кепілдік беруші және микроқарызды қамтамасыз ету келісімінің басқа да тараптары туралы ақпарат;

клиенттің туындаған сұрақтары бойынша кеңес беру;

клиенттің тілегіне сәйкес микроқарыз беру келісімінің жобасын ұсыну;

микроқарыз өтінішін қарау мерзімі туралы ақпаратты беру (Микроқарыздарды беру ережелерінде белгіленген);

микроқарыз беру келісіміне қол қоймас бұрын, келісім шарттарымен танысу үшін МҚҰ клиентке Ережелерде белгіленген мерзімді ұсынады;

клиентке дау туындаған жағдайда МҚҰ-ға, микроқаржы омбудсменіне немесе сотқа жүгіну құқығы туралы хабарлау. Бұл мақсатта клиентке МҚҰ мен микроқаржы омбудсменінің орналасқан орны, пошта, электрондық мекенжайлары және интернет-ресурстары (бар болса) туралы ақпарат беріледі.

5.2. Микроқарыз беру келісімін орындау кезеңінде МҚҰ клиенттің (қарыз алушының) немесе кепілгердің өтініші бойынша (микроқарыз беру құпиялығын ашуға қатысты Заң талаптарын сақтай отырып) өтініш алынған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде жазбаша немесе келісімшартта көрсетілген тәсілмен келесі ақпаратты ұсынады:

1) МҚҰ-ға төленген ақша сомасы;

2) Кешіктірілген қарыз мөлшері (бар болса);

3) Қарыздың қалған сомасы;

4) Келесі төлемдер мөлшері мен мерзімі.

5.3. Клиенттің өтініші бойынша микроқарыз бойынша барлық қарыз өтелгеннен кейін МҚҰ өтініш алынған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде жазбаша немесе келісімшартта көрсетілген тәсілмен қарыз жоқтығы туралы анықтама береді, ақысыз түрде.

5.4. Клиенттің өтініші бойынша МҚҰ айына 1 (бір) реттен артық емес және 3 (үш) жұмыс күні ішінде жазбаша немесе келісімшартта көрсетілген тәсілмен клиенттің төлемдерінің қарызды өтеуге қалай бөлінетінін хабарлайды.

5.5. Клиенттің өтініші бойынша микроқарыздың бір бөлігін немесе толықтай мерзімінен бұрын қайтару кезінде МҚҰ 3 (үш) жұмыс күні ішінде жазбаша немесе келісімшартта көрсетілген тәсілмен қайтаруға тиісті соманы хабарлайды, ақысыз түрде.

5.6. Егер микроқарыз беру келісімінде көрсетілген болса, МҚҰ клиентке 4.2 тармақта көрсетілген мәліметтерді келісімшартта белгіленген тәсілмен жүйелі түрде ұсынады.

5.7. 4.2., 4.4., 4.5 тармақтарда көрсетілген мәліметтер МҚҰ тарапынан негізгі қарыз, сыйақы, айыпақы (айыппұл, өсімпұл) және төлеуге тиісті басқа сомаларды көрсетумен беріледі.

6. МҚҰ-ның клиенттердің өтініштерін қарау және зиянды өтеу процесіне қатысатын лауазымды тұлғалардың, бөлімшелердің және қызметкерлердің құрылымы, міндеттері, функциялары мен өкілеттіктері

6.1. Клиенттердің өтініштерін қарау және зиянды өтеу бойынша шешім қабылдауға өкілетті орган – Кредиттік комитет.

6.2. Кредиттік комитеттің негізгі міндеті – қарыз алушылардың өтініштерін қарау және микроқарыз беру немесе микроқарыз беру келісімшарттарының шарттарын өзгерту (микроқарызды қайта құрылымдау) мәселелері бойынша шешім қабылдау, соның ішінде:

- Келісімшарт бойынша сыйақы мөлшерін немесе сыйақының сомасын азайту;
- Негізгі қарыз және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру;
- Қарызды өтеу әдісі немесе төлем ретін өзгерту, соның ішінде негізгі қарызды бірінші орында өтеу;
- Микроқарыз мерзімін өзгерту;
- Кешіктірілген негізгі қарыз және (немесе) сыйақыны кешіру, айыпакты (айыппұлды, өсімпұлды) алып тастау;
- Кепілгердің кепілдікке қойылған жылжымайтын мүлікті өз бетінше жүзеге асыруға рұқсат беру;
- Қарыз алушы/кепілгердің микроқарыз келісіміндегі міндеттемелерін орындау орнына МҚҰ-ға кепіл мүлікті беру арқылы өтеу;
- Ипотекаға қойылған жылжымайтын мүлікті сату және микроқарыз келісіміндегі міндеттемені сатып алушыға беру.

6.3. Кредиттік комитет құрамын МҚҰ лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінен директордың бұйрығымен тағайындайды. Кредиттік комитетке төраға мен комитет мүшелері кіреді.

6.4. Кредиттік комитеттің отырыстарына дайындық жүргізу және хаттамаларды жүргізу мақсатында Кредиттік комитет төрағасы хатшыны анықтайды. Хатшы Кредиттік комитеттің мүшесі болып саналмайды.

6.5. Кредиттік комитеттің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету мақсатында МҚҰ директорының жеке бұйрығымен комитет мүшелерінің орнына уақытша ауыстыру құқығы бар тұлғалар тағайындалады (ауру, еңбек демалысы, командировка және т.б. себептермен).

6.6. Кредиттік комитеттің отырыстарына МҚҰ-ның шақырылған қызметкерлері қатыса алады, мысалы, кредит менеджерлері. Олар шешім қабылдауға қатыспайды, бірақ қаралып отырған мәселелер бойынша баяндамашы бола алады.

6.7. Кредиттік комитет қарауына қойылған барлық мәселелерді қарастырады және шешім қабылдайды, соның ішінде, микроқарыз беру немесе бермеу, қарыз алушының қаржылық жағдайының нашарлауына байланысты микроқарызды қайта құрылымдау, қиын өмірлік жағдайда қалған жеке тұлғаларға негізгі қарыз және сыйақыны есептен шығару, үшінші тұлғалардың алаяқтық әрекеттерінен немесе МҚҰ қызметкерлерінің заң талаптарын бұзудан туындаған зиянды өтеу.

6.8. Кредиттік комитет өз өкілеттіктері шегінде қабылдаған шешімдер МҚҰ-ның барлық лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

7. Клиенттердің өтініштерін қарау және шешім қабылдау рәсімдері

7.1. Микроқаржы ұйымы клиенттердің келесі өтініштерімен жұмыс істейді:

- 1) Жазбаша өтініштер – қолданысқа берілген, пошта арқылы, электрондық пошта немесе МҚҰ ақпараттандыру объектілері арқылы түскен өтініштер;
- 2) Ауызша өтініштер – телефон арқылы немесе клиенттің МҚҰ-ға тікелей келуі кезінде түскен өтініштер.

7.2. Клиенттің жазбаша өтініштері Кредиттік менеджер тарапынан корреспонденцияны тіркеу журналында тіркеледі.

7.3. Клиентке оның жазбаша өтінішін қабылдағанын растайтын құжат беріледі (қолдану үшін түскен жағдайда), немесе өтініш көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Өтінішті қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

7.4. WhatsApp мессенджері арқылы түскен өтініштер де кіріс корреспонденция журналында тіркеледі.

7.5. МҚҰ-ға ауызша түрде түскен өтініштер (телефон арқылы немесе клиенттің тікелей келуі кезінде) Кредиттік менеджер тарапынан дереу қаралады. Мүмкін болса, клиентке ауызша өтінішке дереу жауап беріледі. Егер ауызша өтініш дереу шешілмесе, клиент оны жазбаша түрде ұсынады, және ол жазбаша өтініш ретінде қаралады. Кредиттік менеджер клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер мен қарау мерзімдері туралы хабарлайды.

7.6. Кредиттік менеджер өтінішті қарау кезінде жеткілікті ақпарат жеткіліксіз болса, клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтер сұрайды.

7.7. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі МҚҰ-ға түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күні аспауы тиіс.

Нақты жағдайларды анықтау қажет болған жағдайда, Кредиттік комитеттің жазбаша шешімімен қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін. Кредиттік менеджер клиентке қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарлайды.

7.8. МҚҰ физикалық және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерді өтініштердің қаралу нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарландырады.

Жазбаша жауап клиенттің өтініш берген тілінде беріледі және әрбір сұрақ, талап, өтініш, ұсыныс бойынша негізделген, нақты дәлелдермен қамтамасыз етіледі. Жауапта Қазақстан Республикасының заңнамасы, МҚҰ ішкі құжаттары, қаралып отырған мәселе бойынша келісімдер және нақты жағдайларға сілтемелер келтіріліп, клиенттің шешімге шағымдану құқығы түсіндіріледі.

7.9. Клиенттің өтініші негізді және заңды болған жағдайда, МҚҰ басшысы бұзушылықтарды жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

7.10. Жазбаша өтінішке берілген жауап МҚҰ директоры немесе директордың орынбасары тарапынан қол қойылады.

7.11. Клиентке жазбаша өтінішке берілген жауапты жеткізу микроқарыз беру келісімінде көрсетілген тәсілмен жүзеге асырылады.

Жауап клиентке жеткізілген деп есептеледі, егер ол:

Микроқарыз беру келісімінде немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген мекенжайға тіркелген хат арқылы жіберілсе, оның ішінде қарыз алушының 18 жастан асқан отбасы мүшесі алған жағдайда;

Микроқарыз беру келісімінде немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық поштаға жіберілсе;

SMS-хабарлама немесе толық мәтінін қамтитын интернет-ресурсқа сілтеме арқылы жіберілсе;

Микроқарыз беру келісімінде көрсетілген басқа байланыс құралдары арқылы жіберілсе, клиенттің жауапты алғаны тіркелсе.

Клиенттің (немесе оның уәкілетті өкілі) МҚҰ-ға келуі кезінде жауап қол қою арқылы жеке тапсырылып, жазбаша өтініш тіркелген журналда белгіленеді, бірақ осы тармақта көрсетілген тәсілдер арқылы жіберілген жауаптардан басқа.

Жауап қайтарылған жағдайда, оны адресатқа жеткізу мүмкін болмағаны немесе қабылдаудан бас тарту жағдайында, жауап дұрыс жеткізілген деп есептеледі.

8. Төлем қабілеті жоқ клиенттермен жұмыс

8.1. МҚҰ қарыз алушылардың келісімшарттар бойынша міндеттемелерін уақытылы орындауын автоматты түрде бақылайды.

8.2. Келісімшарт бойынша міндеттемелерді орындаудың кешіктірілуі жағдайында, 10 (он) күнтізбелік күн ішінде, МҚҰ Қарыз алушыға міндеттемені орындамағаны туралы хабарлама жібереді.

Хабарламада көрсетіледі:

- Микроқарыз беру келісімшарты бойынша міндеттемені орындаудағы кешіктіру және төлем енгізудің қажеттілігі, кешіктірілген қарыз сомасы хабарламада көрсетілген күнге сәйкес;

- Қарыз алушының (жеке тұлға) микроқаржы ұйымына жүгіну құқығы;

- Қарыз алушының келісімшарт бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайда салдары.

8.3. Хабарлама келісімшартта көрсетілген байланыс құралдары арқылы немесе колмен жеткізіледі.

8.4. Келісімшарт бойынша міндеттемелерді орындаудың кешігуі 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде болған жағдайда, қарыз алушы МҚҰ-ға келіп, немесе келісімшартта көрсетілген тәсілмен жазбаша өтініш бере алады. Өтініште кешігу себептері көрсетіліп, табыстың төмендеуін немесе болмауын растайтын құжаттар қосылады.

Мұндай жағдайларға мыналар жатады:

Жұмыстан шығу;

бала күтімі бойынша демалысқа шығу;

уақытша еңбекке жарамсыздық (3 айдан астам), ауруға байланысты;

қарыз алушының әлеуметтік мәртебесінің өзгеруі, яғни әлеуметтік осал топқа жатуы (СОТ), сондай-ақ бірлесіп тұратын жақын туысының немесе жұбайының СОТ мәртебесі, келісімшартқа қол қойылғаннан кейін орташа айлық табыстың төмендеуіне әсер етті;

қарыз алушының әскери қызметке шақырылуы;

жақын туыстарының немесе жұбайының (жұбайының) ауруына байланысты отбасылық жағдайлар (әлеуметтік маңызы бар аурулар), немесе өлім;

қарыз алушыға материалдық зиян келтірген жағдайлар (ұрлық, өрт және т.б.).

Бұл тізім толық емес және келісімшарттың ағымдағы шарттарында міндеттемелерді орындауға әсер еткен жағдайға байланысты толықтырылуы мүмкін.

8.5. Жауапты қызметкер өтінішті МҚҰ кіріс корреспонденция журналына тіркеп, кіріс нөмірін береді.

8.6. Қарыз алушы толық емес ақпарат немесе құжаттар ұсынған жағдайда, МҚҰ оларды сұрайды.

8.7. Қарыз алушы сұралған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады. Белгіленген мерзімде құжаттарды ұсынбау – өтінішті қараусыз қалдыруға негіз болып табылады, және бұл туралы Қарыз алушыға хабарлама жіберіледі.

9. Қарыз алушылармен және/немесе үшінші тұлғалармен сотқа дейінгі дауларды шешу және төленбеген қарызды өндіру мақсатында әрекеттесу тәсілдері мен тәртібі

9.1. Келісімшарт бойынша МҚҰ-ға қатысты немесе қатысы жоқ міндеттемелері бар қарыз алушылармен және үшінші тұлғалармен әрекеттесу келесі тәсілдер арқылы жүзеге асырылады, жұмыс телефон нөмірлері арқылы телефон қоңыраулары, жеке кездесулер жазбаша (пошта) хабарламалар, ақпараттандыру объектілері, мәтіндік, дауыстық және басқа да хабарламалар ұялы байланыс немесе Интернет арқылы.

9.2. Қарыз алушымен әр байланыс кезінде МҚҰ қызметкері міндетті түрде хабарлайды:

- МҚҰ атауы;

- МҚҰ орналасқан мекен-жайы;

- өз аты-жөні, әкесінің аты (бар болса), лауазымы.

9.3. Қарыз алушымен өзара әрекеттесу телефон арқылы қоңырау шалу жолымен оның тұрғылықты жері, не орналасқан жері, не тіркелген жері бойынша уақытымен **жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейінгі аралықта кезең ішінде үш реттен артық** жүзеге асырылмайды.

МҚҰ бастамасы бойынша қарыз алушымен жеке байланыс орнату арқылы жеке кездесулер түрінде өзара әрекеттесу МҚҰ орналасқан жеріндегі үй-жайда немесе қарыз алушының тұрғылықты жерінде, не орналасқан жерінде, не тіркелген жерінде (қарыз алушымен келісу бойынша) **аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейінгі аралықта аптасына бір реттен артық емес** жүргізіледі, егер өзге уақыт, жиілік және күн (демалыс және (немесе) мереке күні) қарыз алушымен келісілмесе.

9.4. Шарт бойынша міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара әрекеттесу тек қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау мақсатында мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін жүзеге асырылады.

9.5. Қарыз алушымен немесе үшінші тұлғамен өзара әрекеттесу кезінде мынадай адал емес іс-әрекеттерге жол берілмейді:

- өзара әрекеттесу жүргізіліп отырған (Шарт бойынша міндеттемелермен байланысты) тұлғаны берешектің мөлшері, сипаты және оның туындау негіздері туралы жаңылыстыру;
- МҚҰ қызметкерінің шындыққа сәйкес келмейтін тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), сондай-ақ жұмыс орны және (немесе) лауазымы туралы жалған мәліметтерді хабарлау;
- өзара әрекеттесуді Тәртіпте көзделмеген тәсілдермен және кезеңде жүзеге асыру;
- өзара әрекеттесу жүргізіліп отырған тұлғаның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін, не осы тұлғаның мүдделеріне мүлкітік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді тарату;
- міндеттемелерді орындауға мәжбүрлеу мақсатында қоқан-лоққы жасау, балағаттау, бопсалау арқылы қысым көрсету.

10. Келісімшарт шарттарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті қарау тәртібі (микроқарызды қайта құрылымдау)

10.1. Қарыз алушы қарызды төлеуді реттеу немесе микроқарызды қайта құрылымдау ниетін білдірген жағдайда, өзінің қалауы бойынша Келісімшарттың қолданыстағы шарттарына өзгерістер енгізу тәсілін таңдай алады, соның ішінде:

- сыйақы мөлшерін немесе Келісімшарт бойынша сыйақы сомасын азайту;
- негізгі қарыз немесе сыйақы бойынша төлемге кейінге қалдыру беру;
- қарызды өтеу әдісін немесе төлем ретін өзгерту, соның ішінде негізгі қарызды басымдықпен өтеу;
- ай сайынғы төлем мөлшерін кестеде белгіленген төлемнен кемінде елу пайызға азайту;
- микроқарыз мерзімін өзгерту;
- мерзімі өткен негізгі қарызды және (немесе) сыйақыны кешіру, микроқарыз бойынша айыпақыны (айыппұлды, өсімпұлды) алып тастау;
- ипотека нысаны болып табылатын мүлкікті кепіл берушінің өз бетімен сатуына рұқсат беру, тараптар келісімімен белгіленген мерзімде;
- микроқарыз бойынша міндеттемені орындаудың орнына кепіл мүлкін МҚҰ-ға тапсыру арқылы өтемақы беру;
- ипотека нысаны болып табылатын мүлкікті сату арқылы микроқарыз бойынша міндеттемені сатып алушыға беру.

10.2. Келісімшарт шарттарына өзгерістер енгізу мәселесін қарау кезінде МҚҰ қарыз алушының төлем қабілеттілігін бақылау мақсатында төлем қабілеттілігін есептейді, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Төралығының 2019 жылғы 28 қарашадағы №215

қаулысымен бекітілген Қарыз алушының қарыз жүктемесінің коэффициентін есептеу және шекті мәндерге сәйкес.

10.3. Уәкілетті тұлға қарыз алушы өтініш берген күннен бастап 15 (он бес) күн ішінде ұсынылған өзгерістерді қарастырып, жазбаша немесе Келісімшартта көрсетілген тәсілмен қарыз алушыға хабарлайды:

- 1) Келісімшарт шарттарына ұсынылған өзгерістерді қабылдау туралы;
- 2) Қарызды реттеу жөніндегі ұсыныстар;
- 3) Шарттарды өзгертуге бас тарту және оның негізделген себептерін көрсету.

10.4. Қарыз алушы – жеке тұлға келісімшарт шарттарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті қарау кезеңінде МҚҰ микроқарызды мерзімінен бұрын төлеуді талап ете алмайды.

10.5. Келісімшарт шарттарына өзгерістер енгізу қарыз алушының әлеуметтік және қаржылық жағдайын ескере отырып, қарыз жүктемесін азайтатын шарттармен жүзеге асырылады, қарыз алушының қолданыстағы шарттар бойынша міндеттемелерді орындамауына әкелген жағдайларды құжаттық дәлелдеу арқылы.

10.6. МҚҰ жеке тұлға қарыз алушының өтініші бойынша келесі жағдайларда Келісімшарт шарттарына өзгерістер енгізуге келісім береді, ең аз мерзімі үш ай:

1) Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңы бойынша әлеуметтік әлсіз топқа жататын қарыз алушы;

2) төтенше жағдай енгізуге себеп болған жағдайлардың құрбаны болғандар.

Келісім қарыз алушының орташа айлық табысы өтініш берілген айға дейінгі екі ай есептелгенде, өткен 12 айдағы орташа айлық табысына қарағанда он үш пайыздан астам азайған жағдайда немесе адреске әлеуметтік көмек тағайындалған кезде ғана қабылданады.

10.7. Микроқарызды қайта құрылымдау туралы шешім қабылдауға құқылы орган – Кредиттік комитет, оның құрамын бірінші басшы бұйрықпен бекітеді.

10.8. Реструктуризацияға рұқсат беру үшін уәкілетті тұлға қосымша құжаттар мен ақпарат сұрауға құқылы, ал қарыз алушы МҚҰ-ға оларды міндетті түрде ұсынады.

10.9. Реструктуризацияны беруге немесе бермеуге қатысты шешім қарыз алушы ұсынған құжаттар мен қосымша мәліметтер негізінде қабылданады.

10.10. МҚҰ қарыз алушыға Келісімшарт шарттарын өзгертуге қатысты шешімі немесе ұсыныстарын Келісімшартта көрсетілген тәсілмен, 15 күн ішінде хабарлайды.

10.11. МҚҰ Келісімшарт шарттарына келісім берген жағдайда, өзгерістер енгізу мерзімі 15 күннен аспайды.

10.12. Қарыз алушы МҚҰ шешімін алған күннен бастап немесе өзара келісімге қол жеткізілмеген жағдайда, уәкілетті органға хабарласа алады, МҚҰ-ны хабардар етуімен бірге.

10.13. Уәкілетті орган әлеуметтік әлсіз топқа жататын қарыз алушының өтінішін қарастырады, егер ол МҚҰ-ға өтініш бергенін дәлелдесе және шарттарды өзгерту бойынша өзара келісімге жетпесе.

10.14. Қарыз алушының әлеуметтік әлсіз топқа жататын жағдайда және микроқарыз тұрғын үймен қамтамасыз етілген ипотекамен қамтамасыз етілсе, кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес, сотқа талап арыз беру арқылы кепіл мүлікті өндіруге жол берілмейді.

11. МҚҰ қызметкерлерінің клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерін сақтау мониторингін жүзеге асыратын жауапты лауазымды тұлғаның міндеттері

11.1. МҚҰ қызметкерлерінің осы Саясат пен клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау рәсімдерін сақтауын бақылауға уәкілетті тұлға МҚҰ директорының бұйрығымен тағайындалады. Оған келесі міндеттер жүктеледі:

- 1) микроқарыз шарттарын келісу кезінде тұтынушылар үшін тәуекелдерді талдау;
- 2) өтініштерді қарау процестерінің тиімділігін бағалау, соның ішінде Келісімшарт шарттарына өзгерістер енгізу туралы өтініштер, өтініш беру арналары;

3) микроқарыз бойынша өтініштердің сандық және сапалық талдауын жүргізу, өтініштің себептерін анықтау, клиенттерге арналған негізгі тәуекелдерді бағалау, қызмет көрсету сапасы мен микроқарыз беру шарттарын бағалау, микроқарыз беру процестеріндегі жүйелі мәселелерді анықтау;

4) клиенттерге қатысты анықталған бұзушылықтарды жою үшін қажетті шаралар және болашақта мұндай бұзушылықтардың алдын алу бойынша ұсыныстарды МҚҰ басшылығына енгізу;

5) МҚҰ жылдық операциялық жоспарларын орындауды бақылау және жеке тұлғаларға берілген проблемалық қарыздарды азайту бойынша қабылданған шаралардың тиімділігін бағалау;

6) микроқаржы омбудсменінің шешімдерінің орындалуын бақылау (бар болған жағдайда);

7) клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау мәселелері бойынша басшылыққа басқарушылық есеп беру;

8) МҚҰ клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау мәселелері бойынша қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау органымен өзара әрекетті қамтамасыз ету.

12.Қорытынды ережелер

12.1. Тәртіпке өзгерістер мен толықтырулар «Инкар & S» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (МҚҰ) бір ғана қатысушысының шешімімен енгізіледі.

12.2. Тәртіп оның бекітілген күнінен бастап күшіне енеді.