

УТВЕРЖДЕНЫ  
Решением Единственного участника  
ТОО «МФО «Инкар & S» № 41  
от «22» июля 2026 года



**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ ТОВАРИЩЕСТВА С  
ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МИКРОФИНАНСОВАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ «ИНКАР & S»**

г. Караганда 2026 год

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения
2. Виды микрокредитов. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов.
3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам
4. Требования к принимаемому обеспечению
5. Порядок подачи и рассмотрения заявления на предоставление микрокредита
6. Проверка кредитной истории
7. Проверка добровольного отказа и иных ограничений
8. Оценка кредитоспособности и платежеспособности
9. Определение долговой нагрузки заемщика
10. Оценка пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг
11. Определение источников погашения микрокредита
12. Юридическая экспертиза
13. Риск-экспертиза
14. Подготовка материалов кредитной заявки
15. Рассмотрение кредитной заявки Кредитным Комитетом
16. Принятие решения
17. Предельный срок рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении микрокредита
18. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита
19. Порядок работы с клиентами
20. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения
21. Порядок работы с просроченной задолженностью и взыскания задолженности
22. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов
23. Порядок взаимодействия МФО с микрофинансовым омбудсманом
24. Тайна предоставления микрокредита
25. Заключительные положения



Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Инкар & S» (далее- МФО) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее - ГК РК), Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон), постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими микрофинансовую деятельность, и определяют порядок и условия предоставления МФО микрокредитов физическим и юридическим лицам на условиях срочности, платности и возвратности.

## 1. Общие положения

В Правилах используются следующие термины и понятия:

1) **Микрофинансовая организация «Инкар & S» /МФО** - юридическое лицо, являющееся финансовой организацией, официальный статус которой определяется государственной регистрацией в органах юстиции, осуществляющей свою деятельность по предоставлению микрокредитов физическим и (или) юридическим лицам с обеспечением либо без обеспечения, а также дополнительных видов деятельности, разрешенных Законом в соответствии с лицензией, выданной уполномоченным органом;

2) **Заявитель** – юридическое/физическое лицо, подавшее заявление в микрофинансовую организацию на получение микрокредита;

3) **Заемщик** – юридическое/физическое лицо, получившее микрокредит и принимающее на себя обязательства по возврату полученных денег в полном объеме и в установленные сроки;

4) **Созаемщик**- физическое или юридическое лицо, подписывающее договор о предоставлении микрокредита вместе с заемщиком, и выступающее по договору о предоставлении микрокредита в качестве солидарно ответственного за выполнение обязательств по возврату полученного микрокредита, в том числе вознаграждения;

5) **Гарант** – физическое или юридическое лицо, принимающее на себя солидарную с Заемщиком ответственность перед МФО по соблюдению обязательств Заемщика по Договору о предоставлении микрокредита;

6) **Залогодатель** – юридическое или физическое лицо, предоставившее в МФО движимое или недвижимое имущество в обеспечение обязательств Заемщика перед МФО по микрокредиту;

7) **Независимый оценщик** – физическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность на основании свидетельства о присвоении квалификации «оценщик», выданного палатой оценщиков, и являющееся членом одной из палат оценщиков;

8) **Риск-контролер** – работник МФО, осуществляющий выявление, оценку и выработку рекомендаций по снижению рисков;

### 9) **Кредитные инструменты:**

**микрокредит** – деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных договором на условиях платности, срочности и возвратности;

**кредитная линия** – обязательство МФО кредитовать заемщика на условиях, позволяющих заемщику самому определять время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных правилами предоставления микрокредитов и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;

**соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии** – договор о предоставлении микрокредита, заключенный на условиях, позволяющих заемщику самому определять в договоре (договорах), являющемся (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной



линии, сумму и время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных правилами предоставления микрокредитов и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;

**рефинансирование** – предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов в микрофинансовых организациях, либо в банках второго уровня;

10) **кредитный лимит** – ограничение по максимальной сумме микрокредита, установленное Заемщику;

11) **залоговое обеспечение** – предоставление со стороны Заемщика материальных активов, которые выступают в роли гарантии по выплатам будущего микрокредита;

12) **вознаграждение по микрокредиту** – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся кредитору денег;

13) **условия микрокредита** – условия, в соответствии с которыми был предоставлен микрокредит, включая условия о сумме микрокредита, размере ставки вознаграждения, обеспечении исполнения обязательств заемщиком, сроки погашения микрокредита, а также особые условия, направленные на снижение риска по каждому отдельному микрокредиту;

14) **скоринг** – система оценки кредитоспособности потенциального Заемщика и вероятности исполнения обязательств по договору о выдаче микрокредита, рассчитываемая с помощью математической и (или) статистической модели, основанной на качественных и количественных характеристиках;

15) **кредитное досье** – документы и сведения, формируемые МФО на каждого заемщика, предоставленные заемщиком в соответствии с заключенным Договором;

16) **годовая эффективная ставка вознаграждения / ГЭСВ** – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, в расчет которой включаются все платежи заемщика по основному долгу и вознаграждению, в том числе иные платежи заемщика в пользу третьих лиц;

17) **договор о предоставлении микрокредита / Договор** – договор, согласно которому МФО передает Заемщику деньги, а Заемщик обязуется своевременно возратить МФО сумму основного долга и уплатить вознаграждение по нему на условиях платности, срочности, возвратности;

18) **Кредитный комитет** – постоянно действующий коллегиальный рабочий орган МФО, реализующий кредитную политику МФО, обладающий полномочиями, утвержденными Положением о Кредитном комитете;

19) **уполномоченный орган** – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

## **2. Виды микрокредитов. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов**

### **2.1. МФО предоставляет следующие виды микрокредитов:**

1) микрокредиты субъектам малого и среднего предпринимательства - юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) микрокредиты физическим лицам на потребительские цели под залог движимого и недвижимого имущества.

### **2.2. МФО не предоставляет микрокредиты:**

1) физическим лицам сроком до сорока пяти календарных дней в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя,



- установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 2) микрокредиты электронным способом.

**2.3.** МФО предоставляет микрокредиты субъектам малого и среднего бизнеса на предпринимательские цели с обеспечением либо без обеспечения в размере, не превышающем **двадцатитысячекратного размера** месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

**2.4.** МФО предоставляет микрокредиты физическим лицам на потребительские цели под залог движимого и недвижимого имущества в размере, не превышающем **десятитысячекратного размера** месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

**2.5.** Предельный срок по всем предоставляемым микрокредитам составляет **не более тридцати шести месяцев**.

### **3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам.**

**3.1.** Ставка вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита устанавливается индивидуально по каждому заемщику.

**3.2.** Предельная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляет **не более 38 процентов годовых**.

**3.3.** Размер годовой эффективной ставки вознаграждения составляет **не более 46 процентов**.

### **4. Требования к принимаемому обеспечению**

**4.1.** В качестве обеспечения исполнения обязательств заемщика МФО принимает:

1. залог движимого имущества, в том числе автотранспортных средств;
2. залог недвижимого имущества, в том числе объектов жилой и коммерческой недвижимости;
3. гарантии юридических и физических лиц;
4. иные способы обеспечения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

#### **4.2. Требования к залоговому имуществу**

**4.2.1.** Автотранспортное средство принимается в залог при условии, что на дату обращения за микрокредитом срок с даты его выпуска не превышает десяти лет.

**4.2.2.** Объект жилой недвижимости принимается в залог при условии, что год его постройки составляет не ранее 1965 года, а также при соответствии объекта иным требованиям, установленным настоящими Правилами и внутренними документами МФО.

**4.2.3.** Залогодателем может выступать заемщик, либо третье лицо, являющееся собственником имущества и выразившее согласие на передачу имущества в залог обеспечения обязательств заемщика.



**4.2.4.** Право собственности залогодателя на имущество, передаваемое в залог, должно быть подтверждено соответствующими правоустанавливающими документами.

**4.2.5.** Имущество, передаваемое в залог, не должно иметь арестов, запретов на распоряжение, зарегистрированных обременений и прав третьих лиц, а также не должно являться предметом судебного спора либо иных юридических притязаний, препятствующих передаче имущества в залог, обращению взыскания и его реализации.

**4.2.6.** Передача имущества в залог допускается при наличии всех предусмотренных законодательством Республики Казахстан согласий и разрешений, необходимых для заключения договора залога и государственной регистрации залога, если такая регистрация является обязательной.

**4.2.7.** При принятии имущества в залог МФО оценивает его ликвидность, рыночную стоимость, состояние и иные характеристики, имеющие значение для возможности обращения взыскания и последующей реализации имущества.

**4.2.8.** Стоимость залогового имущества определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО. МФО вправе потребовать проведения оценки имущества независимым оценщиком. Стоимость имущества, указанная в отчете об оценке, не означает, что МФО принимает данное имущество в обеспечение в полном размере его оценочной стоимости.

**4.2.9.** При определении залоговой стоимости обеспечения МФО учитывает рыночную стоимость имущества, определенную независимым оценщиком, с применением следующих поправочных коэффициентов:

1. по недвижимому имуществу — не более 0,7;
2. по движимому имуществу — не более 0,5.

Залоговая стоимость имущества определяется путем умножения рыночной стоимости имущества, определенной независимым оценщиком, на соответствующий поправочный коэффициент. В случае наличия нескольких предметов залога залоговая стоимость обеспечения определяется как совокупная залоговая стоимость принимаемых в обеспечение объектов.

#### **4.3. Требования к гаранту**

**4.3.1.** В качестве обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору о предоставлении микрокредита МФО может принять гарантию физического либо юридического лица, соответствующего требованиям законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

**4.3.2.** Принятие гарантии осуществляется после проведения МФО проверки гаранта. Проверка проводится до принятия решения о предоставлении микрокредита и включает оценку:

1. личности, правоспособности и полномочий гаранта;
2. его финансового положения и источников дохода;
3. наличия действующих обязательств перед банками, микрофинансовыми и иными финансовыми организациями;
4. кредитной истории и наличия просроченной задолженности;



5. наличия имущества и иных активов, имеющих значение для оценки способности исполнить обязательства;
6. наличия обстоятельств, которые могут препятствовать исполнению обязательств по гарантии.

#### **4.3.3. Физическое лицо** может выступать гарантом при условии, что оно:

1. обладает полной дееспособностью;
2. имеет подтвержденный источник постоянного дохода либо иные источники денежных средств, достаточные для исполнения обязательств;
3. не имеет существенной просроченной задолженности по действующим обязательствам, если наличие такой задолженности свидетельствует о неспособности исполнять принимаемые обязательства.

При оценке финансового положения физического лица МФО учитывает его совокупный доход, действующие кредитные обязательства, размер регулярных расходов, наличие иждивенцев, иные обязательства, а также иные сведения, имеющие значение для определения его способности исполнить обязательства по гарантии.

#### **4.3.4. Юридическое лицо** может выступать гарантом при условии, что оно:

1. обладает необходимой правоспособностью для принятия соответствующих обязательств;
2. имеет устойчивое финансовое положение;
3. располагает достаточными денежными средствами, активами либо иными источниками для исполнения обязательств по гарантии;
4. не находится в процессе ликвидации, реорганизации, банкротства либо иной процедуре, свидетельствующей о невозможности надлежащего исполнения принимаемых обязательств;
5. не имеет существенной просроченной задолженности, свидетельствующей о недостаточной платежеспособности.

Для оценки гаранта МФО вправе запрашивать и использовать документы и сведения, подтверждающие его личность, правоспособность, финансовое положение, доходы, обязательства, имущество и иные обстоятельства, имеющие значение для оценки принимаемого обеспечения.

### **5. Порядок подачи и рассмотрения заявления на предоставление микрокредита**

#### **5.1. Обращение заявителя и предварительное информирование**

**5.1.1.** При обращении заявителя в МФО работник МФО предоставляет ему информацию о порядке и условиях предоставления соответствующего вида микрокредита, в том числе:

1. о требованиях, предъявляемых к заявителю;
2. о порядке подачи и рассмотрения заявления на предоставление микрокредита;
3. о перечне необходимых документов и сведений;
4. о сумме и сроке микрокредита;
5. о размере ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения;
6. о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита;
7. о способах и методах погашения микрокредита;
8. о требованиях к обеспечению исполнения обязательств;



9. о правах, обязанностях и ответственности МФО и заемщика;
10. о порядке урегулирования просроченной задолженности;
11. о порядке рассмотрения обращений клиентов;
12. об иных условиях предоставления микрокредита, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

Предоставление предварительной информации не является решением МФО о предоставлении микрокредита и не создает у заявителя права требовать заключения договора о предоставлении микрокредита.

## **5.2. Подача заявления на получение микрокредита**

**5.2.1.** Для получения микрокредита заявитель представляет в МФО заявление по форме, установленной МФО, и документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления.

**5.2.2.** Форма и содержание заявления должны обеспечивать получение МФО информации, необходимой для идентификации заявителя, определения цели получения микрокредита, оценки его кредитоспособности и платежеспособности, а также оценки предлагаемого обеспечения.

**5.2.3.** Порядок подачи заявления определяется МФО с учетом требований законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

## **5.3. Документы и сведения, предоставляемые заявителем**

**5.3.1.** Перечень документов и сведений определяется МФО с учетом вида

микрокредита, категории заявителя, цели микрокредита и характера предоставляемого обеспечения.

**5.3.2.** При предоставлении микрокредита **субъекту предпринимательства** МФО вправе запросить документы и сведения, характеризующие:

1. государственную регистрацию и правовой статус заявителя;
2. финансовое состояние и результаты предпринимательской деятельности;
3. движение денежных средств;
4. имеющиеся обязательства;
5. цель использования микрокредита;
6. предполагаемый источник погашения микрокредита;
7. предлагаемое обеспечение;
8. иные сведения, необходимые для оценки кредитоспособности и рисков предоставления микрокредита.

**5.3.3.** При предоставлении **потребительского микрокредита физическому лицу** МФО запрашивает документы и сведения, необходимые для подтверждения его доходов, расходов, действующих обязательств, кредитоспособности и платежеспособности, а также документы на предлагаемое залоговое имущество.

**5.3.4.** МФО вправе получать необходимые сведения из источников, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, при наличии соответствующих оснований и согласий.



#### **5.4. Проверка представленных документов и сведений. Общие требования к заемщикам.**

**5.4.1.** При рассмотрении заявки субъекта предпринимательства МФО оценивает, в зависимости от характера и размера запрашиваемого микрокредита:

1. продолжительность (не менее шести месяцев) и характер осуществления предпринимательской деятельности;
2. финансовое состояние;
3. выручку и денежные потоки;
4. прибыльность и способность генерировать денежный поток;
5. существующую долговую нагрузку;
6. кредитную историю;
7. цель использования микрокредита;
8. предполагаемый источник погашения;
9. наличие и достаточность обеспечения;
10. сведения о наличии существенных судебных споров, исполнительных производств и иных обстоятельств, способных повлиять на способность исполнить обязательства;
11. иные факторы кредитного риска.

**5.4.2.** Для индивидуального предпринимателя при оценке учитываются как показатели предпринимательской деятельности, так и иные подтвержденные источники дохода, если они используются для погашения микрокредита.

**5.4.3.** Для юридического лица оценка проводится с учетом его финансовой отчетности, движения денежных средств, структуры обязательств, финансовых результатов и иных документов и сведений, характеризующих его финансовое положение.

#### **5.5. Требования к физическим лицам**

**5.5.1.** При оценке физического лица МФО учитывает:

1. возраст (не моложе 21 года и не старше 60-ти лет на момент подачи заявления на получение микрокредита);
2. доходы и подтвержденные источники их получения;
3. расходы и существующие финансовые обязательства;
4. кредитную историю;
5. долговую нагрузку;
6. предполагаемый источник погашения микрокредита;
7. наличие и достаточность предлагаемого залогового обеспечения;
8. иные сведения, необходимые для оценки платежеспособности.

#### **6. Проверка кредитной истории**

**6.1.** До принятия решения о предоставлении микрокредита МФО осуществляет проверку кредитной истории заявителя в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

**6.2.** При наличии у заявителя действующих обязательств МФО учитывает их при оценке кредитоспособности и долговой нагрузки.



**6.3.** Наличие отрицательной кредитной истории само по себе не является безусловным основанием для отказа, если законодательством Республики Казахстан не установлено иное, однако учитывается МФО при оценке кредитного риска.

## **7. Проверка добровольного отказа и иных ограничений**

**7.1.** До принятия решения о предоставлении потребительского микрокредита физическому лицу МФО осуществляет проверки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, в том числе в отношении наличия сведений о добровольном отказе физического лица от получения микрокредитов.

**7.2.** При установлении обстоятельств, препятствующих предоставлению микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан, МФО отказывает в предоставлении микрокредита, за исключением предусмотренных законодательством случаев.

**7.3.** Результаты обязательных проверок фиксируются и приобщаются к материалам кредитной заявки.

## **8. Оценка кредитоспособности и платежеспособности**

**8.1.** Оценка кредитоспособности и платежеспособности заявителя проводится до принятия решения о предоставлении микрокредита и направлена на определение способности заявителя исполнить обязательства по микрокредиту в полном объеме и в установленные сроки.

**8.2.** При предоставлении микрокредита субъекту предпринимательства оценка проводится с учетом:

1. финансового состояния заявителя;
2. характера и устойчивости предпринимательской деятельности;
3. денежных потоков;
4. источников погашения микрокредита;
5. действующих обязательств;
6. кредитной истории;
7. цели получения микрокредита;
8. предлагаемого обеспечения;
9. иных факторов, влияющих на кредитный риск.

**8.3.** При предоставлении потребительского микрокредита физическому лицу оценка проводится с учетом его доходов, расходов, действующих обязательств, кредитной истории, долговой нагрузки и иных факторов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

**8.4.** Результаты оценки кредитоспособности и платежеспособности отражаются в кредитном заключении либо ином документе, предусмотренном внутренними документами МФО.

**8.5.** Результаты оценки оформляются документально и являются основанием для подготовки заключения по кредитной заявке.



## **9. Определение долговой нагрузки заемщика**

**9.1.** МФО определяет долговую нагрузку заемщика до принятия решения о предоставлении микрокредита в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

**9.2.** При определении долговой нагрузки учитываются обязательства заемщика по действующим банковским займам, микрокредитам и иным финансовым обязательствам в порядке, установленном законодательством и внутренними процедурами МФО.

**9.3.** Для физического лица расчет долговой нагрузки осуществляется с учетом его подтвержденных доходов, действующих обязательств и предполагаемого платежа по предоставляемому микрокредиту.

**9.4.** Для субъекта предпринимательства оценка долговой нагрузки осуществляется с учетом характера предпринимательской деятельности, денежных потоков, действующих обязательств и способности бизнеса обеспечивать исполнение обязательств по микрокредиту.

**9.5.** Результаты определения долговой нагрузки отражаются в кредитном заключении и учитываются при принятии решения о предоставлении микрокредита.

## **10. Оценка пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг**

**10.1.** До предоставления потребительского микрокредита физическому лицу МФО проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг.

Оценка проводится с целью определения соответствия предлагаемого микрокредита:

1. целям и потребностям потребителя финансовых услуг;
2. его финансовому положению и возможностям;
3. уровню его платежеспособности;
4. способности исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам.

**10.2.** Оценка пригодности микрокредита включает:

1. анализ платежеспособности потребителя финансовых услуг;
2. анализ его кредитной истории;
3. оценку влияния предоставления микрокредита на способность потребителя исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;
4. оценку цели получения микрокредита;
5. оценку предполагаемого способа использования микрокредита;
6. оценку уровня долговой нагрузки;
7. выявление признаков повышенного кредитного или поведенческого риска;
8. выявление признаков риска мошенничества;
9. оценку иных обстоятельств, способных привести к возникновению у потребителя существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.

**10.3.** При проведении оценки пригодности МФО учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита, в том числе расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита.



**10.4.** Для проведения оценки пригодности МФО использует сведения, предоставленные потребителем финансовых услуг, а также информацию, полученную из кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных МФО источников.

**10.5.** При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества МФО осуществляет дополнительную проверку сведений, представленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных источников информации.

**10.6.** По результатам оценки пригодности микрокредит признается:

1. **пригодным** — если его условия соответствуют целям и потребностям потребителя финансовых услуг, его финансовому положению и возможностям и предоставление микрокредита не создает высокой вероятности возникновения существенных финансовых затруднений;
2. **непригодным** — если микрокредит не соответствует целям и потребностям потребителя финансовых услуг, его финансовым возможностям и уровню платежеспособности либо существует высокая вероятность возникновения существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств.

В случае признания микрокредита непригодным МФО **не осуществляет:**

- предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг;
- одобрение заявки на предоставление микрокредита;
- увеличение кредитного лимита по действующему договору о предоставлении микрокредита.

**10.7.** Порядок оценки пригодности микрокредита, предусмотренный настоящим разделом, применяется к потребительским микрокредитам физических лиц, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

## **11. Определение источников погашения микрокредита**

**11.1.** До принятия решения о предоставлении микрокредита МФО определяет и документально фиксирует основной источник погашения микрокредита, а при необходимости - дополнительные источники погашения.

**11.2.** Источник погашения определяется с учетом финансового положения заемщика, характера его деятельности, размера и срока предоставляемого микрокредита, действующих финансовых обязательств и предполагаемого графика погашения.

**11.3.** Для субъектов предпринимательства основным источником погашения микрокредита, как правило, являются денежные средства, генерируемые предпринимательской деятельностью заемщика.

При оценке источника погашения МФО учитывает:

1. выручку и денежные потоки от предпринимательской деятельности;
2. финансовый результат деятельности;
3. регулярность и стабильность поступления денежных средств;



4. действующие обязательства и расходы заемщика;
5. предполагаемое использование предоставляемого микрокредита;
6. достаточность денежных потоков для исполнения обязательств по микрокредиту.

**11.4.** Для физического лица основным источником погашения потребительского микрокредита являются подтвержденные доходы заемщика и (или) иные законные источники денежных средств, позволяющие исполнить обязательства по договору.

При определении источника погашения МФО учитывает:

1. размер и стабильность доходов заемщика;
2. обязательные расходы заемщика;
3. действующие кредитные и иные финансовые обязательства;
4. предполагаемый размер платежей по предоставляемому микрокредиту;
5. долговую нагрузку;
6. иные обстоятельства, влияющие на способность заемщика исполнять обязательства.

**11.5.** В качестве дополнительного источника исполнения обязательств могут учитываться доходы созаемщика, гаранта и иные подтвержденные источники денежных средств, если их наличие и возможность использования для погашения микрокредита подтверждены соответствующими документами.

**11.6.** Предоставление залогового обеспечения не рассматривается в качестве основного источника погашения микрокредита. Залоговое обеспечение является способом обеспечения исполнения обязательств заемщика и учитывается МФО как инструмент снижения кредитного риска.

## **12. Юридическая экспертиза**

**12.1.** До вынесения кредитной заявки на рассмотрение Кредитного комитета МФО осуществляет юридическую экспертизу документов заявителя и документов, относящихся к обеспечению исполнения обязательств.

**12.2.** Юридическая экспертиза включает проверку:

1. правоспособности и полномочий заявителя;
2. правоустанавливающих документов;
3. законности предоставления обеспечения;
4. наличия ограничений и обременений;
5. возможности заключения и исполнения договоров;
6. иных юридически значимых обстоятельств.

**12.3.** По результатам юридической экспертизы оформляется юридическое заключение.

## **13. Риск-экспертиза**

**13.1.** До вынесения кредитной заявки на рассмотрение Кредитного комитета документы рассматриваются риск-контролером.

**13.2.** Риск-контролер осуществляет оценку основных рисков, связанных с предоставлением микрокредита, включая кредитный риск и риск недостаточности обеспечения.



**13.3.** По результатам рассмотрения документов риск-контролер выражает свое мнение по кредитной заявке и готовит письменное заключение.

#### **14. Подготовка материалов кредитной заявки**

**14.1.** После завершения необходимых проверок кредитный менеджер формирует материалы кредитной заявки, включающие документы и заключения, предусмотренные настоящими Правилами и внутренними документами МФО.

**14.2.** Кредитная заявка должна содержать информацию, достаточную для принятия Кредитным комитетом обоснованного решения.

**14.3.** Кредитный менеджер передает сформированную кредитную заявку секретарю Кредитного комитета для включения в повестку заседания.

#### **15. Рассмотрение кредитной заявки Кредитным комитетом**

**15.1.** Кредитный комитет рассматривает кредитную заявку на основании представленных документов, заключений и результатов проведенной оценки.

**15.2.** При рассмотрении кредитной заявки Кредитный комитет оценивает:

1. кредитоспособность и платежеспособность заявителя;
2. цель получения микрокредита;
3. условия предоставления микрокредита;
4. достаточность обеспечения;
5. кредитные и иные риски;
6. заключения ответственных работников МФО;
7. иные обстоятельства, имеющие значение для принятия решения.

**15.3.** Риск-контролер участвует в рассмотрении кредитной заявки и вправе выражать свое мнение, при этом не несет ответственности за решение Кредитного комитета.

#### **16. Принятие решения**

**16.1.** По результатам рассмотрения кредитной заявки Кредитный комитет принимает одно из следующих решений:

1. предоставить микрокредит на запрошенных заявителем условиях;
2. предоставить микрокредит на условиях, отличающихся от предложенных заявителем;
3. отказать в предоставлении микрокредита;
4. отложить принятие решения для получения дополнительных документов или сведений.

**16.2.** Решение о предоставлении микрокредита оформляется в установленном МФО порядке.

**16.3.** Основания отказа в предоставлении микрокредита определяются законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

**16.4.** После принятия решения МФО уведомляет заявителя о результатах рассмотрения заявления способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.



**16.5.** В случае отказа в предоставлении микрокредита заявителю сообщается причина отказа в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

### **17. Предельный срок рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении микрокредита**

**17.1.** Общий срок рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении/отказе в предоставлении микрокредита не должен превышать срока, установленного законодательством Республики Казахстан - не более пятнадцати календарных дней.

**17.2.** МФО может устанавливать более короткие сроки рассмотрения заявления с учетом вида микрокредита и сложности кредитной заявки - **от трех до семи рабочих дней.**

**17.3.** Срок рассмотрения заявления исчисляется с даты предоставления заявителем полного пакета документов и сведений, необходимых для рассмотрения кредитной заявки.

### **18. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита**

**18.1.** Договор заключается в письменной форме на государственном и русском языках и содержит условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон, а также следующие обязательные условия:

- 1) общие условия Договора;
- 2) права заемщика;
- 3) права организации;
- 4) обязанности организации;
- 5) ограничения для организации;
- 6) ответственность сторон за нарушение обязательств;
- 7) порядок внесения изменений в условия Договора.

8) условие, предусматривающее, что при уступке организацией права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

#### **18.2. Общие условия Договора содержат:**

- 1) дату заключения договора;
- 2) наименование организации и фамилию, имя и отчество (при его наличии) заемщика (созаемщика) – физического лица или наименование заемщика (созаемщика) – юридического лица;
- 3) цель микрокредита, соответствующую заявлению, представленному заемщиком. В случае внешнего рефинансирования банковских займов (микрокредитов), указываются номера и даты договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита), а также наименования кредиторов.

Цель микрокредита не указывается в договоре, срок микрокредита по условиям которого составляет не более одного месяца, а также в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии;

- 4) сумму микрокредита (предмет микрокредита), для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общую сумму микрокредита (предмет микрокредита), сумму переплаты по микрокредиту, сведения о цели использования микрокредита (при наличии), при этом информация о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), отражается на первой странице договора;



- 5) срок погашения микрокредита, для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общий срок договора;
- 6) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении на дату заключения договора;
- 7) способ выдачи микрокредита. В случае выдачи микрокредита на цели внешнего рефинансирования задолженности указывается, что сумма микрокредита перечисляется на банковский счет банка второго уровня (организации), в котором выдан рефинансируемый банковский заем (микрокредит) с указанием номера банковского счета банка (микрофинансовой организации);
- 8) способ погашения микрокредита: единовременно либо частями, (наличными, в безналичном порядке), порядок погашения (через кассу, на банковский счет, через удаленный терминал и другое по согласованию сторон) и периодичность погашения основного долга и вознаграждения - с указанием реквизитов банковского счета микрофинансовой организации;
- 9) метод погашения микрокредита: аннуитетный (с погашением равными платежами), дифференцированный (с погашением основного долга равными долями) либо другой метод в соответствии с внутренними документами МФО;
- 10) очередность погашения задолженности по микрокредиту;
- 11) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения. При выдаче микрокредита физическому лицу указывается предельный размер неустойки (штрафа, пени), а также порядок ее исчисления, предусмотренный пунктом 3 статьи 6 Закона;
- 12) обеспечение (вид: залог, гарантия, поручительство и другие способы, предусмотренные договором), за исключением микрокредита, предоставляемого без обеспечения;
- 13) меры, принимаемые организацией банком при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору;
- 14) срок действия договора;
- 15) указание о наличии согласия заемщика (созаемщика) на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на предоставление кредитным бюро организации кредитного отчета о нем, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств;
- 16) информацию о почтовом и электронном адресе организации, а также данные о его официальном интернет-ресурсе (для кредитных товариществ и ломбардов – при наличии).
- 17) адрес места регистрации либо места жительства заемщика – физического лица, адрес места регистрации.

### **18.3. Права заемщика предусматривают возможность:**

- 1) ознакомления с правилами предоставления микрокредитов, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;
- 2) распоряжения полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором;
- 3) оплаты основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день);
- 4) досрочного полного или частичного возврата суммы микрокредита, предоставленного по договору;
- 5) по заявлению получить в срок **не более 3 (трех) рабочих дней** безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;
- 6) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате МФО предоставленных по договору денег безвозмездно в срок **не более 3 (трех) рабочих дней** получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);



7) в течение **14 (четырнадцати) календарных дней** с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных МФО улучшающих условий в порядке, предусмотренном договором;

8) письменно обратиться в организацию при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;

9) в течение **30 (тридцати) календарных дней** с даты наступления просрочки посетить МФО, и (или) представить заявление в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора (далее – заявление), в том числе связанных с:

изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору;

уменьшением ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором микрокредита;

отсрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;

изменением метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

изменением срока микрокредита;

прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пеней) по микрокредиту;

самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном статьей 20-1 Закона Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества»;

предоставлением отступного взамен исполнения обязательств по договору путем передачи организации залогового и (или) иного имущества;

реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору покупателю;

10) письменно обратиться к микрофинансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона.

#### **18.4. Права МФО предусматривают возможность:**

1) в одностороннем порядке изменения условий договора в сторону их улучшения для заемщика в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона, а также установленных в договоре;

2) требования досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем **на 40 (сорок) календарных дней**.

#### **18.5. Обязанности МФО предусматривают требования:**

1) при выдаче микрокредита с целью внешнего рефинансирования задолженности, получить согласие заемщика на зачисление суммы микрокредита на банковский счет банка второго уровня (организации), выдавшего рефинансируемый банковский заем (микрокредит) и произвести перечисление денег на банковский счет указанного банка второго уровня (организации) с указанием в назначении платежа сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номерах и датах договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита);

2) принять деньги от заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;

3) по заявлению заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок **не более 3 (трех) рабочих дней** в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;



4) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате МФО предоставленных по договору денег безвозмездно в срок **не более 3 (трех) рабочих дней** сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);

5) уведомить заемщика об изменении условий договора в сторону их улучшения в порядке, предусмотренном договором;

6) при наличии просрочки исполнения обязательства **не позднее 10 (десяти) календарных дней** с даты ее наступления уведомить заемщика способом, предусмотренным договором, а также через цифровые объекты.

Уведомление содержит:

размер просроченных платежей по договору на дату, указанную в уведомлении;

требование о внесении просроченных платежей по договору;

разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по договору;

указание на право заемщика обратиться в МФО с предложением о

внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона;

иные сведения по усмотрению МФО.

Договор содержит условие, что уведомление считается доставленным, если оно направлено заемщику одним из следующих способов, предусмотренных договором:

на адрес электронной почты, указанный в договоре;

по месту жительства, указанному в договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;

с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование получения уведомления заемщиком.

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом;

7) рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение заемщика;

8) рассмотреть **в течение 15 (пятнадцати) календарных дней** после дня получения заявления заемщика предложенные изменения в условия договора;

9) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) организации по договору третьему лицу (далее – договор уступки права требования), уведомить заемщика (или его уполномоченного представителя):

до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан;

о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, **в течение 30 (тридцати) календарных дней** со дня заключения договора уступки права (требования) с указанием назначения дальнейших платежей по погашению микрокредита третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм.

10) внести изменения в условия договора, предусмотренные в подпункте 1-1) и (или) подпункте 2) пункта 2 статьи 9-2 Закона, **на срок не менее трех месяцев** при подаче заявления о внесении изменений в условия договора заемщиком:

относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;



пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора, заключенного с заемщиком, указанным в абзаце втором настоящего подпункта, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, **более чем на тридцать процентов** по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи;

11) при поступлении на банковский счет от банка второго уровня или иной организации платежа с указанием сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номеров и дат договоров направить деньги в счет погашения задолженности по микрокредиту (микрокредитам), указанному в указании, **не позднее 5 (пяти) рабочих дней** с даты их поступления без истребования от заемщика заявления о частичном или полном досрочном погашении.

При недостаточности суммы для полного досрочного погашения микрокредита, МФО осуществляет частичное досрочное погашение микрокредита на сумму, равную поступившей на ее банковский счет, в порядке, установленном договором о предоставлении микрокредита. В срок, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, МФО уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором и через цифровые объекты о полном либо о частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени).

#### **18.6. Ограничения для МФО предусматривают запрет на:**

1) предоставление микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту **свыше пятидесяти календарных дней**.

Требование, установленное настоящим подпунктом, не распространяется на микрокредиты, выдаваемые в целях погашения банковского займа и (или) микрокредита физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, на улучшающих условиях, предусматривающих изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения и (или) размера периодических платежей и (или) изменение в сторону уменьшения или полную отмену неустойки (штрафа, пени);

2) изменение в одностороннем порядке ставки вознаграждения (за исключением случаев ее снижения) и (или) способа и метода погашения микрокредита;

3) ограничение заемщика, залогодателя в выборе страховой организации и (или) оценщика, если условиями о предоставлении микрокредита предусмотрены требования о заключении договоров страхования и (или) на проведение оценки в целях определения рыночной стоимости имущества, являющегося обеспечением, а также возложение на заемщика обязанности страховать свою жизнь и здоровье;

4) перевод микрокредита, выданного с целью внешнего рефинансирования займа (микрокредита) в другом банке второго уровня или организации, на счет иной кроме банковского счета банка второго уровня (организации), в котором подлежит погашению задолженность по займу (микрокредиту);

5) взимание неустойки или иных видов штрафных санкций, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и уплата вознаграждения или основного долга производится в следующий за ним рабочий день;

6) установление и взимание с заемщика любых платежей, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

7) требование выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, не связанному с



осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением договора по которому сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег на дату его заключения;

8) требование выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

9) заключение договоров, предусматривающих сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по договору, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;

10) увеличение срока действия договора, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита;

11) требование от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего организации сумму микрокредита, неустойки (штрафа, пени) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

12) увеличение суммы микрокредита по договору;

13) индексацию обязательства и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту;

14) подачу нотариусу заявления о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по договору не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в договоре адресом должника, а также к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах».

**18.7.** Ответственность сторон за нарушение обязательств содержит условия возникновения ответственности сторон в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения условий договора.

**18.8.** Порядок внесения изменений в условия договора предусмотрен частью третьей пункта 2 статьи 9-2 Закона.

**18.9.** Договор заключается между МФО и заемщиком в письменной форме, на казахском и русском языках с приложением в необходимых случаях перевода на другие языки, а при заключении договора с иностранными лицами - на казахском и приемлемом для сторон языке. Указание в договоре ссылок на внутренние документы организации и документы, которые могут изменяться в период срока действия договора в одностороннем порядке и недоступны для ознакомления заемщиком, не допускается.

Текст договора печатается на листах формата А4, шрифтом «Times New Roman» размером не менее двенадцати, с обычным межбуквенным, одинарным межстрочным интервалами и применением абзацных отступов.

**18.10.** К договору прилагаются следующие документы, которые являются неотъемлемой частью договора:

- 1) результат оценки пригодности займа;
- 2) ключевой информационный документ;
- 3) титульный лист.



Титульный лист излагается в виде начальных листов договора, и содержит условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 11) пункта 18.2., а также подпункта 9) пункта 18.3. Правил в указанной последовательности. При этом условие, предусмотренное подпунктом 4) пункта 18.2. Правил, излагается на первой странице договора. **18.11.** Условия, предусмотренные в подпунктах 10), 12), 13) и 14) пункта 18.2. и подпункте 10) пункта 18.3. Правил, излагаются в договоре в указанной последовательности после титульного листа.

К договору прилагается подписанный его сторонами график погашения микрокредита. График погашения микрокредита, составленный на дату выдачи микрокредита, также содержит перечень предложенных организацией методов погашения микрокредита с отметкой заемщика (созаемщика) о выбранном методе.

По соглашению сторон МФО в соответствии с правилами предоставления микрокредитов предлагаются дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных с периодичностью, применяемой при расчете проектов графиков погашения микрокредита методами дифференцированных и аннуитетных платежей.

**18.12.** При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, МФО составляется и выдается заемщику новый график погашения микрокредита.

При изменении условий микрокредита, влекущих увеличение суммы (размера) денежных обязательств заемщика, увеличение срока микрокредита, увеличение ставки вознаграждения, МФО составляется и выдается заемщику новый титульный лист с учетом новых условий.

При предоставлении очередной части микрокредита в рамках кредитной линии на основании договора или заявления заемщика заемщику предоставляются график погашения микрокредита и титульный лист в соответствии с требованиями пункта 18.2. Правил.

**18.13.** Требования пункта 18.2. а также частей первой и третьей пункта 18.11. Правил не распространяются на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита, а также на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

**18.14.** При предоставлении микрокредита посредством заключения соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также в рамках него договора (договоров), являющегося (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии и на основании, которого (которых) осуществляется выдача очередного микрокредита:

в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии указываются общая сумма и общий срок микрокредита;

условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 9) и 14) пункта 18.2. Правил, излагаются в договоре в указанной последовательности.

При этом условие, предусмотренное в подпункте 4) пункта 18.2. Правил, указывается на первой странице договора;

условия, предусмотренные в подпунктах 8), 10), 11), 12), 13) и 16) пункта 18.2. Правил, подпунктах 6) и 7) пункта 18.1. а также пунктами 18.3, 18.4, 18.5. и 18.6 Правил, в случае их указания в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии не требуют дополнительного указания в договоре.

## **19. Порядок работы с клиентами**

**19.1.** В период обслуживания договора МФО по запросу потребителя финансовых услуг (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) **в течение 3 (трех) рабочих дней** со дня получения запроса МФО представляет ему в письменной форме либо способом, предусмотренным договором, сведения о (об):

1) сумме денег, выплаченных МФО;



- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей;
- 5) лимите кредитования (при наличии).

**19.2.** 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. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на условиях и в порядке, определенных внутренними документами МФО и договором.

**19.3.** 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.

**19.4.** В случае, если предусмотрено договором МФО представляет потребителю финансовых услуг (заемщику) сведения, предусмотренные пунктом 19.1. Правил, с периодичностью и способом, установленными договором о предоставлении микрокредита.

**19.5.** Сведения, предусмотренные в пунктах 19.1., 19.2., 19.3. Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также комиссий и иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц.

**19.6.** По заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту организация безвозмездно в срок **не более 3 (трех) рабочих дней** со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

В случае если в заявлении потребителя финансовых услуг (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель финансовых услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

**19.7.** МФО в течение **3 (трех) рабочих дней** с даты полного досрочного погашения микрокредита, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомляет потребителя финансовых услуг (заемщика) способом, предусмотренным договором, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса.

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

**20.1.** При предоставлении финансовых услуг лицам с инвалидностью (ЛСИ) и другим маломобильным группам населения (МГН) МФО руководствуется принципами равного доступа к финансовым услугам, уважительного отношения к клиенту, недопущения дискриминации, обеспечения доступности информации и услуг, конфиденциальности и учета индивидуальных потребностей клиента.

**20.2.** Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО и не может основываться исключительно на наличии у клиента инвалидности.



**20.3.** При работе с ЛСИ и МГН работник МФО обязан:

1. обращаться непосредственно к клиенту, а не к сопровождающему его лицу, если клиент способен самостоятельно взаимодействовать с МФО;
2. уважать самостоятельность и достоинство клиента;
3. выяснить у клиента, требуется ли ему помощь и какая именно помощь необходима;
4. предоставить клиенту возможность получить информацию и воспользоваться услугой удобным для него способом;
5. обеспечить конфиденциальность информации о клиенте;
6. не требовать присутствия сопровождающего или доверенного лица, если такое присутствие не предусмотрено законодательством или не требуется самим клиентом.

**20.4.** При обращении клиента в здание МФО работник приветствует клиента и уточняет, необходима ли ему помощь для получения услуги. Если клиенту необходима помощь, работник МФО определяет совместно с клиентом наиболее удобный способ его обслуживания.

**20.5.** В зависимости от индивидуальных потребностей клиента работник МФО обеспечивает возможность:

- обслуживания в доступной для клиента зоне;
- предоставления информации в письменной или устной форме;
- дополнительного разъяснения условий финансовой услуги;
- предоставления времени для ознакомления с документами;
- использования иных доступных способов коммуникации, позволяющих клиенту получить и понять необходимую информацию.

**20.6.** При обслуживании клиента с нарушением зрения работник МФО по просьбе клиента озвучивает содержание документов и существенные условия предоставляемой услуги, а также сообщает о совершаемых действиях.

**20.7.** При обслуживании клиента с нарушением слуха работник МФО, по возможности, использует письменную форму общения, четко и понятно излагает информацию и предоставляет клиенту достаточное время для ее восприятия.

**20.8.** При обслуживании клиента с нарушением опорно-двигательного аппарата работник МФО обеспечивает возможность обслуживания в удобном и доступном месте.

**20.9.** При наличии у клиента иных особенностей, затрудняющих получение услуги стандартным способом, работник МФО совместно с клиентом определяет приемлемый способ взаимодействия.

**20.10.** Информация об условиях предоставления микрокредита и иных финансовых услуг предоставляется клиенту в форме, позволяющей ему получить, понять и оценить ее содержание. При необходимости клиенту предоставляется дополнительное время для ознакомления с документами и принятия решения.

**20.11.** Подписание документов осуществляется клиентом самостоятельно, если он имеет возможность самостоятельно выразить свою волю и подписать соответствующий документ.

**20.12.** Клиент вправе получать услуги МФО с участием доверенного лица.



**20.13.** При обращении доверенного лица работник МФО:

1. устанавливает личность доверенного лица;
2. проверяет документ, подтверждающий полномочия доверенного лица;
3. осуществляет взаимодействие с доверенным лицом только в пределах предоставленных ему полномочий.

**20.14.** По просьбе клиента информация о порядке подачи обращения или жалобы предоставляется в доступной для него форме.

**20.15.** Обращения ЛСИ и МГН рассматриваются МФО в общем порядке с учетом индивидуальных потребностей клиента.

## **21. Порядок работы с просроченной задолженностью и взыскания задолженности**

**21.1.** МФО осуществляет постоянный мониторинг исполнения заемщиками обязательств по договорам о предоставлении микрокредитов, включая контроль своевременности внесения платежей.

**21.2.** В течение **10 (десяти) календарных дней** с даты возникновения просрочки исполнения обязательств по Договору МФО направляет Заемщику уведомление о неисполнении обязательства.

Уведомление МФО содержит информацию о:

- возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- праве заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию с предложением о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона;
- последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

**21.3.** Уведомление направляется Заемщику с использованием средств связи, указанных в Договоре, либо вручается нарочно.

**21.4.** Заемщик – физическое лицо, допустивший просрочку исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты возникновения просрочки вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства с приложением документов, подтверждающих факты снижения, либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору.

К таким обстоятельствам относятся:

- потеря работы;
- уход в отпуск по уходу за ребенком;
- временная утрата трудоспособности (более 3-х месяцев), связанная с болезнью;
- изменение социального статуса заемщика, а именно отнесения его к социально уязвимым слоям населения (СУСН), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшие на снижение среднемесячного дохода после заключения Договора;
- призыв заемщика на срочную военную службу;



семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью; обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и прочее).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнения обязательств по Договору на действующих условиях.

**21.5.** Ответственный работник осуществляет регистрацию поступившего заявления в журнале входящей корреспонденции МФО с присвоением входящего номера.

**21.6.** При недостаточности представленных сведений и документов МФО вправе запросить у заемщика дополнительные документы и сведения, необходимые для объективного рассмотрения заявления.

**21.7.** Непредставление запрашиваемых документов является основанием для оставления заявления Заемщика без рассмотрения, о чем Заемщику направляется соответствующее уведомление.

**21.8.** Заемщик, выразивший намерение урегулировать задолженность, либо произвести реструктуризацию микрокредита, вправе предложить один или несколько вариантов урегулирования задолженности, в том числе:

- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения, либо значения вознаграждения по Договору;
- предоставление отсрочки платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменение метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;
- изменением срока микрокредита;
- прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества;
- реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

**21.9.** Взаимодействие микрофинансовой организации с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с микрофинансовой организацией в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется с соблюдением следующих требований:

- 1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации заемщика либо в помещении организации – **не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день**, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;
- 2) телефонные переговоры по инициативе организации допускаются **не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов**;
- 3) при каждом взаимодействии работник организации сообщает:  
наименование организации и ее место нахождение;  
свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;  
структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;  
об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных



договором, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.

**При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на:**

- осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта;

- взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с МФО в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

- сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника МФО, не соответствующих действительности;

- введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с МФО в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

- распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

**21.10.** Взаимодействие МФО с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется исключительно с телефонных номеров МФО и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие МФО, и доведенных до сведения потребителя финансовых услуг, а также уполномоченного органа. В случаях изменения телефонных номеров МФО письменно или посредством системы электронного документооборота уведомляет уполномоченный орган в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты таких изменений.

**21.11.** Взаимодействие с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, по вопросам внесения просроченных платежей по договору предоставления микрокредита, подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся **не менее трех месяцев** с даты соответствующего взаимодействия.

#### **21.12. Переход к процедуре взыскания задолженности**

В случае неудовлетворения Заемщиком требований МФО о погашении задолженности, включая просроченную задолженность, непредставления Заемщиком заявления об урегулировании задолженности в установленный законодательством Республики Казахстан срок, отказа Заемщика от предложенных условий урегулирования задолженности либо недостижения между МФО и Заемщиком взаимоприемлемого решения, МФО вправе применить меры по взысканию задолженности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором.

Решение о применении мер по взысканию задолженности принимается уполномоченным органом или уполномоченным работником МФО в соответствии с внутренними документами МФО с учетом размера задолженности, финансового положения Заемщика, наличия и достаточности обеспечения исполнения обязательств, а также иных обстоятельств, имеющих значение для взыскания задолженности.



При выборе способа взыскания задолженности МФО обеспечивает соблюдение прав и законных интересов Заемщика, Залогодателя и иных лиц, связанных обязательствами по Договору.

### **21.13. Меры по взысканию задолженности**

В целях взыскания задолженности МФО вправе применять меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и условиями Договора, в том числе:

1. предъявить Заемщику требования о погашении задолженности;
2. требовать досрочного исполнения обязательств в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором;
3. проводить переговоры с Заемщиком и рассматривать возможность добровольного урегулирования задолженности;
4. заключить с Заемщиком соглашения о порядке погашения задолженности, реструктуризации задолженности либо добровольном исполнении обязательств;
5. обратиться в суд с иском о взыскании задолженности;
6. после получения исполнительного документа предъявить его к принудительному исполнению в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан об исполнительном производстве;
7. обратить взыскание на имущество, переданное в обеспечение исполнения обязательств Заемщика, в судебном или внесудебном порядке в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договорами обеспечения;
8. применить иные меры, не противоречащие законодательству Республики Казахстан и условиям Договора.

Передача задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству осуществляется МФО исключительно в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и Договором.

### **21.14. Взыскание задолженности в судебном порядке**

При невозможности урегулирования задолженности во внесудебном порядке МФО вправе обратиться в суд с требованием о взыскании задолженности по Договору, досрочном взыскании суммы микрокредита при наличии предусмотренных законодательством или Договором оснований, а также с иными требованиями, направленными на защиту прав и законных интересов МФО.

Одновременно с требованием о взыскании задолженности МФО вправе заявить требование об обращении взыскания на предмет залога в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

После вступления судебного акта в законную силу либо получения иного исполнительного документа МФО принимает меры по предъявлению исполнительного документа к исполнению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

### **21.15. Реализация предмета залога**

Обращение взыскания на имущество, переданное в залог в обеспечение исполнения обязательств по Договору, осуществляется при неисполнении или ненадлежащем исполнении Заемщиком обеспеченного залогом обязательства и может осуществляться:



1. путем реализации имущества в судебном порядке;
2. путем проведения торгов (аукциона) во внесудебном порядке в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
3. путем самостоятельной реализации Залогодателем имущества в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и соглашением сторон;
4. путем передачи заложенного имущества МФО в качестве отступного при наличии соглашения сторон и соблюдении требований законодательства Республики Казахстан;
5. иными способами, допускаемыми законодательством Республики Казахстан.

Реализация предмета залога осуществляется с соблюдением прав Заемщика, Залогодателя, иных залогодержателей и третьих лиц, имеющих права на реализуемое имущество.

До момента реализации предмета залога Заемщик и (или) Залогодатель вправе прекратить процедуру обращения взыскания и реализации имущества путем исполнения обеспеченного обязательства в объеме, определяемом законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующего договора.

#### **21.16. Погашение задолженности за счет стоимости предмета залога**

Денежные средства, полученные в результате реализации предмета залога, направляются на погашение задолженности Заемщика в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Договором.

В случае если денежных средств, полученных от реализации предмета залога, недостаточно для полного погашения задолженности, МФО вправе требовать взыскания непогашенной части задолженности за счет иного имущества Заемщика в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Если стоимость реализованного предмета залога либо сумма денежных средств, полученных в результате его реализации, превышает размер требований МФО, обеспеченных залогом, оставшаяся сумма подлежит передаче соответствующему лицу в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

После полного исполнения Заемщиком обязательств по Договору, включая погашение задолженности за счет реализации предмета залога, МФО принимает меры по прекращению обеспечения и снятию соответствующих обременений в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

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

**22.1.** МФО осуществляет работу со следующими обращениями потребителей финансовых услуг:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения МФО, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по вопросам предоставления микрофинансовых услуг;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении клиентов здания МФО.



**22.2.** Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на МФО, не признаются обращениями клиентов и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом МФО информирует клиента о порядке подачи обращения.

**22.3.** Уполномоченные лица МФО проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц согласно графику приема, утвержденному директором МФО.

**22.4.** В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом МФО во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем финансовых услуг в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

**22.5.** Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения.

Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю финансовых услуг разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

**22.6.** Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг об этом в начале разговора.

**22.7.** Письменные обращения потребителей финансовых услуг, в том числе поступившие через интернет-ресурс и (или) мобильное приложение МФО, подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО.

**22.8.** Потребителю финансовых услуг выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения, либо делается соответствующая отметка на копии обращения, а при подаче обращения через интернет-ресурс МФО, мобильное приложение МФО, направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

**22.9.** Срок рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг составляет **не более 15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня поступления обращения в МФО.

**22.10.** В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения **продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней**.

О продлении срока рассмотрения потребитель финансовых услуг извещается **в течение 3 (трех) рабочих дней** со дня принятия соответствующего решения.

**22.11.** МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц и информирует потребителей финансовых услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

**22.12.** Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем услуг вопросу;
- 2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы МФО и условия договоров;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя финансовых услуг).

**22.13.** В случае обоснованности обращения МФО принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

**22.14.** Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО. Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными подпунктами 2), 3), 4) настоящего пункта.



Передача потребителю финансовых услуг ответа осуществляется способом, предусмотренным договором.

Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю финансовых услуг:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя финансовых услуг;
- 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

**22.15.** При личной явке потребителя финансовых услуг в МФО ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.

**22.16.** В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе потребителя услуг от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

### **23. Порядок взаимодействия МФО с микрофинансовым омбудсманом**

**23.1.** МФО осуществляет взаимодействие с микрофинансовым омбудсманом в соответствии с Законом\* Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», нормативными правовыми актами уполномоченного органа и внутренними правилами деятельности микрофинансового омбудсмана.

**23.2.** Заемщик – физическое лицо вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману для досудебного урегулирования спора с МФО после обращения в МФО по соответствующему вопросу и при недостижении взаимоприемлемого решения.

**23.3.** При поступлении от микрофинансового омбудсмана запроса по обращению заемщика ответственное структурное подразделение МФО обеспечивает:

1. регистрацию и рассмотрение запроса;
2. подготовку достоверной и полной информации по существу спора;
3. предоставление необходимых документов и пояснений в установленном порядке и сроки;
4. участие уполномоченного работника МФО в рассмотрении обращения;
5. контроль за исполнением принятого решения микрофинансового омбудсмана.

**23.4.** При взаимодействии с микрофинансовым омбудсманом МФО обязана предоставлять информацию, необходимую для объективного рассмотрения спора, соблюдать требования законодательства о защите персональных данных и обеспечивать конфиденциальность полученной информации.

**23.5.** В случае принятия заемщиком – физическим лицом решения микрофинансового омбудсмана МФО обеспечивает его исполнение в установленный срок. Срок исполнения решения МФО составляет **30 календарных дней**, если иной срок не установлен решением микрофинансового омбудсмана.

**23.6.** В случае несогласия заемщика с решением микрофинансового омбудсмана либо при наличии оснований, предусмотренных законодательством, заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.



**23.7.** Информация о возможности обращения к микрофинансовому омбудсману, порядке такого обращения и его контактных данных доводится МФО до сведения заемщиков в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

## **24. Тайна предоставления микрокредита**

**24.1.** Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к заемщику, и об операциях МФО (за исключением правил предоставления микрокредитов).

Не относятся к тайне предоставления микрокредита сведения о заключенных Договорах МФО, находящейся в процессе ликвидации.

**24.2.** МФО гарантирует тайну предоставления микрокредита.

**24.3.** Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия заемщика, данного в момент его личного присутствия в МФО, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан.

**24.4.** Сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к заемщику, об операциях, проводимых МФО, выдаются государственным органам и лицам, предусмотренным статьей 21 Закона.

## **25. Заключительные положения**

**25.1.** Изменения и дополнения в Правила вносятся решением единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Инкар & S» в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**25.2.** С момента утверждения настоящих Правил признать утратившими силу:

- 1) Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Инкар & S» физическим и юридическим лицам, связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденные решением Единственного участника № 35 от 12 сентября 2025 года;
- 2) Правила предоставления потребительских микрокредитов физическим лицам под залог движимого и недвижимого имущества Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Инкар & S», утвержденные решением Единственного участника № 35 от 12 сентября 2025 года;
- 3) Порядок взаимодействия с заемщиками и третьими лицами, связанными и не связанными с Товариществом с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Инкар & S» обязательствами по договорам о предоставлении микрокредита, утвержденный решением Единственного участника № 26 от 02 сентября 2024 года.