

Утверждено и введено в
действие Решением
Единственного участника
Товарищества с ограниченной
ответственностью «МФО «Rangeld
Finance» от 20 августа 2024 года

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МФО «RANGELD FINANCE»**

г.Алматы 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЗАЕМЩИКАМИ/ЗАЯВИТЕЛЯМИ	2
3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ	3
4. ЛИМИТЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ.....	3
5. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ.....	4
6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ/СОЗАЕМЩИКАМ/ГАРАНТАМ/ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ	5
7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	5
8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА ЗАЯВИТЕЛЕМ И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ	6
9. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА.	6
10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА	8
11. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ.....	8
12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ	10
13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МФО И ЕГО ЗАЯВИТЕЛЕЙ/ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	10
14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	11

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «МФО «Rangeld Finance» (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
2. Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «МФО «Rangeld Finance» (далее – МФО).
3. Копия Правил размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) МФО в операционных залах в точках продаж, в том числе на интернет-ресурсе МФО: www.rangeld.kz.
4. МФО проводит операции по микрокредитованию физических и юридических лиц, в том числе субъектов микро, малого и среднего предпринимательства в соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами, иными внутренними нормативными документами МФО, регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания.
5. Выдача микрокредитов осуществляется на основании своевременной, подлежащей погашению и процентной услуги, с обеспечением залога либо без обеспечения.
6. МФО осуществляет выдачу микрокредитов в рамках собственных – общих и специальных программ микрокредитования, а также соответствующих государственных и иных внешних программ микрокредитования, в реализации которых МФО принимает участие.
7. В рамках обслуживания Заявителей и/или Заемщиков МФО предлагает широкий спектр финансовых продуктов для микрокредитования физических лиц, юридических лиц, включая субъектов микро, малого и среднего предпринимательства.
8. МФО предоставляет индивидуальные или групповые (под солидарную ответственность членов группы) финансовые продукты.
9. Выдача микрокредитов МФО и возврат производится в национальной валюте Республики Казахстан, в соответствии с графиком погашения микрокредита, являющимся неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита (как он определен в соответствии с п. 41 настоящих Правил), в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 г. «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон).
10. С письменного согласия Заявителя и/или Заемщика МФО имеет право предоставлять и запрашивать информацию о Заявителе и/или Заемщике в ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Центр развития трудовых ресурсов», АО «Государственное кредитное бюро» и иных уполномоченных органах, а также запрашивать информацию о Заявителе и/или Заемщике из других источников.
11. МФО направляет уполномоченному органу сведения и отчетность в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
12. МФО гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, и об операциях микрофинансовой организации (за исключением правил предоставления микрокредитов).

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЗАЕМЩИКАМИ/ЗАЯВИТЕЛЯМИ

13. При обращении Заявителя и/или Заемщика в МФО за получением услуги/продукта, МФО предоставляет Заявителю и/или Заемщику следующую информацию:
 - об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора;

- полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
 - о ставках, продуктах, программах, способах взаимодействия с Заявителями/или Заемщиками;
 - до заключения Договора для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита – проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым МФО, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в Договоре;
 - о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
 - об ответственности и возможных рисках Заемщика в случае невыполнения обязательств по Договору, заключенному с МФО;
 - проект Договора и время для ознакомления с ним;
 - о его праве обратиться при возникновении спорных ситуаций по получаемой услуге в МФО, в уполномоченный орган Республики Казахстан или в суд;
 - о сроках принятия решения по заявлению о предоставлении услуги/продукта (при необходимости подачи заявления);
 - в случае поступления вопроса от Заявителя и/или Заемщика - о месте нахождения МФО, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсе МФО, и мобильном приложении, его возможностях и преимуществах для Заявителя и/или Заемщика.
14. МФО в период действия Договора может по письменному запросу Заемщика в течение 10 (десять) рабочих дней со дня получения запроса предоставить Заемщику в письменной форме сведения о:
- 1) сумме денег, выплаченных МФО Заемщиком;
 - 2) размерах и сроках очередных платежей;
 - 3) остатке основного долга по микрокредиту;
 - 4) размере просроченной задолженности (при наличии);
 - 5) лимите микрокредитования (при наличии).

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

15. Предоставление микрокредитов МФО осуществляются в соответствии с внутренними нормативными документами МФО.
16. МФО предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем 20 000 (двадцать тысяч) месячных расчетных показателей.
- Сроки микрокредитования определяются согласно внутренним нормативным документам МФО в зависимости от условий предлагаемого продукта. МФО по своему усмотрению рассматривает и устанавливает сумму предоставляемого Микрокредита, Кредитоспособность Заявителя, сроки и другие необходимые условия, за исключением условий, право выбора которых принадлежит Заявителю в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
17. Микрокредиты, предоставляемые на срок до 1 (одного) года относятся к краткосрочным, свыше 1 (одного) года – к долгосрочным. При этом в МФО устанавливаются следующие сроки микрокредитования:
- минимальный срок предоставления микрокредита в МФО составляет 1 (один) месяц;
 - максимальный срок предоставления микрокредита составляет 180 (сто восемьдесят) месяцев включительно.

4. ЛИМИТЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

18. Ставки вознаграждения по выдаваемым микрокредитам устанавливаются внутренними нормативными документами МФО в зависимости от состояния финансового рынка, уровня спроса на микрокредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности МФО по микрокредитным операциям.
19. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным микрокредитам может производиться только в соответствии с Законом, условиями Договора либо путем изменения или реструктуризации микрокредита, по согласованию между МФО и Заемщиком.
20. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляют:
 - минимальная годовая ставка вознаграждения – 0,0%, если иная ставка не будет установлена в соответствии с соглашениями, заключаемыми МФО с кредиторами, либо в соответствии с условиями финансирования в рамках государственных программ;
 - максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения – 46,0%.

5. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

21. За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные Договором.
22. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год, независимо от срока предоставления микрокредита, за исключением микрокредитов, указанных в п. 3-1 ст. 4 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».
23. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом и рассчитывается на базе календарного года, равного 360 дням, и календарного месяца, равного 30 дням.
24. Выплата Заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к Договору.
25. В случае возникновения 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, неустойка начисляется до даты подачи (включительно) МФО искового заявления в суд или /заявления на совершение исполнительной надписи нотариуса о взыскании долга, но не более 90 (девяноста) последовательных календарных дней (включительно) со дня просрочки. По истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней со дня просрочки начисление неустойки прекращается.
Требование настоящего подпункта не распространяется на Договор, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащим регистрации, и (или) залогом денег.
26. За исключением случаев, указанных в п. 26 настоящих Правил, начисление неустойки и вознаграждения прекращается по истечении 180 (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.
27. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору, заключенному с физическим лицом, в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по Договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:
 - 1) задолженность по основному долгу;

- 2) задолженность по вознаграждению;
- 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором;
- 4) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- 6) издержки микрофинансовой организации по получению исполнения.

Требования, установленные настоящим пунктом, не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, указанный в пункте 3-1 статьи 4 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

28. Микрокредит погашается с периодичностью, установленной графиком погашения, являющимся неотъемлемой частью Договора, одним из следующих выбранных заёмщиком методов погашения:

- методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
- методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;
- методом гибких платежей, при котором погашение задолженности по Микрокредиту осуществляется в 2 (два) периода: период 1 и период 2. Период 2 начинается после окончания периода 1 и продолжается до окончания действия Договора о предоставлении Микрокредита. Погашение задолженности по Микрокредиту в период 1 и в период 2 осуществляется равными аннуитетными платежами на протяжении всего срока данного периода. Размеры платежей в период 1 и в период 2 могут отличаться друг от друга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.
- другим методом, применяемым при предоставлении микрокредита с льготным периодом, при реструктуризации микрокредита, то есть метод, при котором размер ежемесячного платежа по микрокредиту определяется, исходя из финансовых возможностей Заемщика.

29. МФО может предоставить Заявителю прочие проекты графиков погашения Микрокредита, отличные от метода дифференцированных платежей, метода аннуитетных платежей и метода гибких платежей.

6. ТРЕБОВАНИЯ К

ЗАЕМЩИКАМ/СОЗАЕМЩИКАМ/ГАРАНТАМ/ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ

30. Исполнение Заемщиком обязательств по Договору может обеспечиваться, гарантией и/или залогом.
31. Заемщиком/Созаемщиком/Гарантом/Залогодателем может выступать дееспособное физическое лицо или юридическое лицо, соответствующее требованиям, регламентированным условиями финансовых продуктов МФО.
32. Залогодателем может выступать Заемщик, а также третье лицо при условии их соответствия регламентированным условиям финансовых продуктов МФО.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

33. Требования к принимаемому МФО обеспечению определяются внутренними нормативными документами МФО, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан. При рассмотрении возможности принятия имущества в залог МФО руководствуется утвержденным

МФО перечнем имущества, принимаемого в залог в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика. Основные требования к принимаемому МФО обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан и требованиям соответствующих внутренних нормативных документов МФО;
 - Залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, подтвержденные правоустанавливающими/правоудостоверяющими документами на предмет залога;
 - в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;
 - предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Заемщиков и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается МФО);
 - предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;
 - МФО должно иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога в течение всего срока действия договора о залоге. Недвижимость (кроме квартир в многоэтажных домах) принимается в качестве залога при условии надлежащего оформления права на земельный участок согласно действующему законодательству Республики Казахстан.
34. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован.

8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА ЗАЯВИТЕЛЕМ И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

35. Заявитель заполняет и подает менеджеру по финансированию заявление утвержденной формы на получение микрокредита. Заявитель может также оставить заявление через мессенджеры, в Личном кабинете Мобильного приложения МФО или на веб-сайте www.rangeld.kz.
36. Менеджер по финансированию предоставляет Заявителю перечень документов, необходимых для заключения Договора.
37. Менеджер по финансированию должен предоставить Заявителю всю информацию и ознакомить его со всеми документами, предусмотренными требованиями законодательства, в том числе указанные в п. 13 настоящих Правил.
38. Менеджер по финансированию предоставляет анкету-заявление Заявителя на рассмотрение МФО для принятия окончательного решения о предоставлении микрокредита.
39. Уполномоченный орган МФО вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита либо предложить Заявителю изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям МФО и требованиям законодательства, определяющим возможность получения Заявителем микрокредита. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения Договора.

9. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

40. Договор о предоставлении микрокредита (далее и выше – «Договор») заключается в соответствии с требованиями Закона и иных нормативно-правовых актов уполномоченного органа о порядке заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита по одному экземпляру для каждой из сторон, на государственном и русском языках.

Микрокредиты предоставляются путём заключения между Заёмщиком (Заявителем) и МФО договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Общая часть) от 27 декабря 1994 года:

- часть Договора - «Стандартные условия договора о предоставлении микрокредита» - размещена в электронном виде на официальном веб-сайте МФО: www.rangeld.kz, находится в открытом и свободном доступе, не подлежит подписанию, но является обязательной для ознакомления и исполнения обеими сторонами,

- часть договора - «Заявление о присоединении» - подписывается уполномоченным представителем МФО и Заёмщиком/Созаемщиком в электронном или бумажном виде (в зависимости от продукта, предоставляемого Заёмщику).

Заявление о присоединении и Стандартные условия договора о предоставлении микрокредита являются неотъемлемыми частями друг друга и составляют единый документ договора о предоставлении микрокредита. Понятия «Договор» и «договор о предоставлении микрокредита», применяемые в любых документах и договорах МФО, а также соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, относятся в равной степени к содержанию Стандартных условий договора о предоставлении микрокредита и Заявления о присоединении.

41. Заявитель предоставляет в МФО документы и сведения, необходимые для заключения Договора и договора, обеспечивающего исполнение обязательств Заемщика по нему. Договор может быть заключён только при условии предоставления документов, предусмотренных Законом РК «О микрофинансовой деятельности»

Для получения микрокредита заявитель-физическое лицо предоставляет:

- 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заемщиком обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя (информацию о документе, удостоверяющем личность заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа);
- 3) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание договора о предоставлении микрокредита (для представителя заявителя);
- 4) в случае, если предоставляемый микрокредит обеспечивается залогом имущества, - договор о залоге, копии документов, подтверждающих право собственности на имущество, подлежащее регистрации, а в случаях обязательной регистрации залога имущества - свидетельство о регистрации залога имущества;
- 5) документы и информация, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки Заемщика и(или) Заявителя.

- б) иные документы, запрошенные МФО перечень которых предусмотрен настоящими Правилами, положениями внутренних нормативных документов МФО, а также требованиями действующего законодательства РК.

Для получения микрокредита заявитель-юридическое лицо предоставляет:

- 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;
 - 2) решение органа заявителя на получение микрокредита;
 - 3) копии учредительных документов заявителя;
 - 4) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание договора о предоставлении микрокредита (для представителя заявителя);
 - 5) в случае, если предоставляемый микрокредит обеспечивается залогом имущества, - решение органа залогодателя - юридического лица на предоставление предмета залога в обеспечение исполнения обязательств заявителя, договор о залоге, копии документов, подтверждающих право собственности (иные права) на имущество при предоставлении его в залог, а в случаях обязательной регистрации залога имущества - свидетельство о регистрации залога имущества.
- б) иные документы, запрошенные МФО перечень которых предусмотрен настоящими Правилами, положениями внутренних нормативных документов МФО, а также требованиями действующего законодательства РК

По микрокредиту, исполнение обязательства по которому обеспечено гарантией:

- 1) документ, удостоверяющий личность гаранта-физического лица (информацию о документе, удостоверяющем личность заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа);
- 2) копии учредительных документов гаранта-юридического лица;
- 3) документы, подтверждающие полномочия представителя гаранта-юридического лица на подписание гарантийного договора;
- 4) решение органа гаранта-юридического лица о предоставлении гарантии в обеспечение исполнения обязательств заявителя/заемщика.

МФО вправе запросить иные документы, необходимые для выдачи и обслуживания микрокредита, обусловленные требованиями действующего законодательства и внутренних нормативных документов, а также при наличии особых условий микрокредитования.

42. При изменении условий исполнения заключенного с физическим лицом Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, капитализация (суммирование) просроченного вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) к сумме основного долга не допускается.

10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

43. В случаях предоставления целевого микрокредита МФО имеет право осуществлять контроль его целевого использования разными способами, включая проверку документов, выезд на место жительства или ведения бизнеса, а Заемщик обязан обеспечить возможность осуществления МФО такого контроля.

44. При нецелевом использовании микрокредита МФО сохраняет за собой право обязать Заемщика досрочно возратить микрокредит и выплатить вознаграждение в части использованного микрокредита, начисленное по Договору на дату возврата микрокредита, а также выплатить неустойку, предусмотренную Договором.

11. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

45. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с нормативно-правовым документом уполномоченного органа, осуществляющего государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций (далее и выше – «уполномоченный орган»).
46. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.
47. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:
- 1) на дату заключения Договора, дополнительных соглашений к нему;
 - 2) по устному или письменному требованию заемщика;
 - 3) в случае внесения изменений и дополнений в Договор, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.
48. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым МФО микрокредитам рассчитывается путем итеративного решения так, чтобы ГЭСВ соответствовал следующим условиям:

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{t_j/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{t_i/365}}$$

где:

- n - порядковый номер последней выплаты заемщику;
j - порядковый номер выплаты заемщику;
S_j - сумма j-той выплаты заемщику;
APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;
t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);
m - порядковый номер последнего платежа заемщика;
i - порядковый номер платежа заемщика;
P_i - сумма i-того платежа заемщика;
t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).
49. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:
- 1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;
 - 2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.
50. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи Заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) Заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий Договора по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

51. При изменении условий Договора, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора.
52. При уступке прав (требований) по Договору расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 48 настоящих Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по Договору.
53. Произведенные выплаты заемщиков МФО и выплаты МФО Заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ

54. МФО заинтересована в обеспечении доступных (устных, письменных и электронных), удобных каналов коммуникации для Заявителей/Заемщиков МФО и приветствует обращения от Заявителей/Заемщиков МФО, считая, что это является самым эффективным способом в понимании потребностей и ожиданий Заявителей/Заемщиков/работников МФО.
55. Обращения Заявителей/Заемщиков, поступающие в процессе оказания услуг МФО, рассматриваются МФО в порядке и сроки, установленные внутренними нормативными документами МФО. Отказ в приеме обращений Заявителей/Заемщиков не допускается.
56. Обращения Заявителей/Заемщиков подразделяются МФО на:
 - устные, полученные МФО по телефону Службы клиентской поддержки или при непосредственном посещении Заявителем/Заемщиком МФО, а также Заявителя/Заемщика на рабочем месте или месте бизнеса;
 - письменные, доставленные МФО нарочно, по почте, курьерскими организациями или оставленные в офисе в ящике доверия, по электронной почте на адрес complaints@rangeld.kz, по электронной почте на адрес care@rangeld.kz;
 - электронные - на веб-сайте МФО: www.rangeld.kz через кнопку «Открытая линия Rangeld Finance», на корпоративных страницах МФО в Instagram, Facebook, электронное сообщение в мессенджерах, через мобильное приложение.
57. Все обращения Заявителей/Заемщиков, подлежат регистрации в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО, регламентирующими порядок рассмотрения обращений Заявителей/Заемщиков. Прием Заявителей/Заемщиков ведут работники МФО, уполномоченные на такой прием. По устным, электронным обращениям ответ предоставляется не позднее 3 рабочих дней с момента поступления, по письменным, для рассмотрения которых не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место – не более 15 календарных дней. На заявление, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, ответ предоставляется не более 30 календарных дней.
58. Обратная связь по анонимным обращениям не предоставляется. Если, в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях, либо об угрозе государственной или общественной безопасности, оно подлежит перенаправлению в уполномоченные органы и организации в соответствии с их компетенцией

59. Лицо, обращающееся с устной, письменной или электронной жалобой несет персональную ответственность за дачу ложных сведений и клевету о работниках МФО и ее деятельности.

13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МФО И ЕГО ЗАЯВИТЕЛЕЙ/ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

60. Права и обязанности МФО и его Заявителей/Заемщиков, их ответственность друг перед другом определяется законодательством Республики Казахстан и договорами (соглашениями сторон).
61. Споры и разногласия, возникающие между МФО и Заемщиком, будут разрешаться путем переговоров, способами досудебного урегулирования спора, а в случае недостижения согласия – в судах Республики Казахстан.
62. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), МФО и его Заемщики несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).
63. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключющие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), не зависящие от сторон договора (соглашения сторон).
64. МФО не несет ответственности за ошибочно оформленные Заемщиком платежные документы, а также за приём и обработку ошибочной информации и/или недостоверных документов, а также контактных данных, таких как номер телефона, адрес электронной почты, предоставленных Заемщиком, в результате чего произошло несанкционированное, несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег Заемщику, а также замена и/или задержка обработки расчетных или иных документов, направлена информация, раскрывающая тайну предоставления микрокредита Заемщика.
65. В целях микрокредитования Заемщиков МФО вправе заключать агентские договоры/соглашения с третьими лицами.
66. МФО вправе по собственному усмотрению принять решение об уступке своих прав (требований) по договорам о предоставлении микрокредита лицам, определённым Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

67. МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.
68. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Единственным участником МФО.
69. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом МФО, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом.
70. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами МФО, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.