

Утверждено и введено в действие  
Решением Единственного участника  
Товарищества с ограниченной ответственностью  
«МФО «Rangeld Finance»  
№11 от «21» июля 2026 года

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

**г.Алматы 2026 г.**

## Содержание

|        |                                                                                                                                     |           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.     | <u>Общие положения .....</u>                                                                                                        | <u>3</u>  |
| 2.     | <u>Сокращения .....</u>                                                                                                             | <u>5</u>  |
| 3.     | <u>Нормативные ссылки .....</u>                                                                                                     | <u>6</u>  |
| 4.     | <u>Порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации при предоставлении микрокредитов и консультирования клиентов .....</u> | <u>6</u>  |
| 5.     | <u>Требования к Заявителям .....</u>                                                                                                | <u>9</u>  |
| 6.     | <u>Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения .....</u>                                     | <u>10</u> |
| 7.     | <u>Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита .....</u>                                                              | <u>15</u> |
| 8.     | <u>Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита.....</u>                                                                    | <u>16</u> |
| 9.     | <u>Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам.....</u>                                              | <u>16</u> |
| 10.    | <u>Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам.....</u>                                                         | <u>17</u> |
| 11.    | <u>Требования к принимаемому МФО обеспечению .....</u>                                                                              | <u>18</u> |
| 12.    | <u>Правила расчета Годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам .....</u>                             | <u>19</u> |
| 13.    | <u>Методы погашения микрокредита .....</u>                                                                                          | <u>21</u> |
| 14.    | <u>Права и обязанности МФО и его клиента, их ответственность .....</u>                                                              | <u>22</u> |
| 15.    | <u>Положение МФО о порядке работы с клиентами .....</u>                                                                             | <u>27</u> |
| 15.1.  | <u>Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов.....</u>                                                               | <u>27</u> |
| 15.21. | <u>Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью (ЛСИ) и маломобильным группам населения (МГН). .....</u>                      | <u>28</u> |
| 16.    | <u>Порядок погашения задолженности и меры урегулирования просроченной задолженности заемщика .....</u>                              | <u>29</u> |
| 17.    | <u>Требования к заемщикам/созаемщикам/гарантам/залогодателям.....</u>                                                               | <u>32</u> |
| 18.    | <u>Порядок взаимодействия с клиентами и микрофинансовым омбудсменом при урегулировании разногласий .....</u>                        | <u>33</u> |
| 19.    | <u>Заключительные положения .....</u>                                                                                               | <u>34</u> |

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1** Настоящие «Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «МФО «Rangeld Finance» (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, в соответствии с пунктом 3 статьи 3-1 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон) и определяют требования к осуществлению микрофинансовой деятельности организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность.

**1.2** Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «МФО «Rangeld Finance» (далее – МФО), а также правила раскрытия информации и рассмотрения МФО обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов.

**1.3** МФО проводит операции по микрокредитованию физических и юридических лиц, в том числе субъектов микро, малого и среднего предпринимательства в соответствии с НПА РК, иными ВНД МФО, включая, но не ограничиваясь: Законом РК «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – Гражданский кодекс), Законом Республики Казахстан «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций» (далее – Закон о государственном регулировании), Законом Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью», Постановлением Правления АРРФР от 15 мая 2026 года №92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования), Требования к содержанию, оформлению и обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита устанавливаются согласно Приложению 5 к Требованиям, а также настоящими правилами регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания.

**1.4** Выдача микрокредитов осуществляется на основании своевременной, подлежащей погашению и процентной услуги, с обеспечением залога либо без обеспечения.

**1.5** 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.

**1.6** 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.

**1.7** МФО предоставляет индивидуальные или групповые (под солидарную ответственность членов группы) финансовые продукты.

**1.8** Выдача микрокредитов МФО и возврат производится в национальной валюте Республики Казахстан, в соответствии с графиком погашения микрокредита, являющимся неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита, в размере и порядке, определенных Законом.

**1.9** С письменного согласия Заявителя и/или Заемщика МФО имеет право предоставлять и запрашивать информацию о Заявителе и/или Заемщике в МФО.

**1.10** «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. Получение кредитного отчета, передача сведений в кредитные бюро и актуализация кредитной истории осуществляются в соответствии с Законом РК «О кредитных бюро и формировании кредитных историй». МФО обеспечивает получение согласий субъектов кредитной истории в случаях, когда такое согласие требуется законодательством.

**1.11** МФО направляет уполномоченному органу сведения и отчетность в соответствии

с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения».

**1.12** МФО гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к Заемщику, и об операциях МФО (за исключением Правил).

**1.13** В Правилах используются понятия, предусмотренные Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее - Гражданский кодекс), Законом Республики Казахстан «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций» (далее – Закон о государственном регулировании), Законом Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью», Законом, а также следующие понятия:

1) консультация – предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и (или) уполномоченным агентом потребителю финансовых услуг информация и (или) разъяснения о микрофинансовой деятельности;

2) кредитная линия - обязательство организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, 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;

3) финансовый продукт – услуга, предлагаемая организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, потребителям финансовых услуг в рамках осуществления деятельности, установленной статьей 3 Закона;

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) дополнительная услуга – финансовый продукт и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые потребителю финансовых услуг – физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основного финансового продукта, которые не являются обязательными в силу законодательства Республики Казахстан и, от получения которых потребитель финансовых услуг вправе отказаться без отказа организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, в предоставлении основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

6) сумма переплаты по микрокредиту – сумма всех платежей заемщика по договору, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита;

7) ключевой информационный документ – стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. Ключевой информационный документ предоставляется организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, потребителю финансовых услуг – физическому лицу:

- по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения договора о предоставлении микрокредита;

- по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность;

8) вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся МФО денег;

9) уполномоченный агент – физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и оказывающее ей на основании договора поручения услуги по привлечению клиентов, проверке документов на соответствие установленным организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, требованиям и передаче указанных документов организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность;

10) организация – организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность (МФО);

11) договор – договор о предоставлении микрокредита, в соответствии с которым организация предоставляет заемщику микрокредит.

12) лицо с инвалидностью - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями (ранениями, травмами, контузиями), их последствиями, дефектами, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости его социальной защиты;

13) маломобильные группы населения - лица пожилого возраста (пенсионеры по возрасту), лица с инвалидностью, лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве, в том числе использующие детские коляски и/или кресла-коляски, костыли, трости, лица с детьми младшего дошкольного возраста.

14) сбор, обработка, хранение, использование, передача и раскрытие персональных данных заявителей, заемщиков, созаемщиков, гарантов, поручителей, залогодателей, представителей и доверенных лиц осуществляются МФО только при наличии согласия соответствующего субъекта персональных данных либо иного законного основания, предусмотренного законодательством Республики Казахстан.

**1.14.** МФО предоставляет услуги в соответствии с Законом, Требованиями, правилами предоставления микрокредитов и внутренними документами МФО.

**1.15.** В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов МФО применяет подходы ответственного микрокредитования. При осуществлении ответственного микрокредитования МФО руководствуется следующими принципами:

- 1) принцип пригодности – микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;
- 2) принцип предотвращения убытков – недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг на момент принятия решения о предоставлении микрокредита с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору;
- 3) принцип индивидуальной оценки – оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном и семейном положении;
- 4) принцип доказуемости – МФО обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.

## 2. СОКРАЩЕНИЯ

**2.1** В настоящем документе приняты следующие обозначения и сокращения:

| Сокращения | Расшифровка сокращения                    |
|------------|-------------------------------------------|
| МФО        | ТОО «МФО «Rangeld Finance»                |
| ГЭСВ       | Годовая эффективная ставка вознаграждения |
| КДН        | Коэффициент долговой нагрузки             |
| ВНД        | Внутренние нормативные документы МФО      |

### 3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

3.1 Настоящие Правила разработаны на основании и с учетом требований следующих документов:

| Название                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Гражданский кодекс Республики Казахстан;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Закон Республики Казахстан от «26» ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее по тексту - Закон);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Постановление Правления Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года №92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования), Требования к содержанию, оформлению и обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита устанавливаются согласно приложению 5 Требования, а также настоящими правилами регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания. |
| Совместное Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 62 Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 19 августа 2024 года № 45 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения»                                                                                                                                                                                |
| Постановление Правления Национального Банка РК от 28.01.2016г. №8 «Об утверждении Методик расчета регулярных платежей по займам, выдаваемым банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и микрокредитам, выдаваемым организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также временных баз для расчета вознаграждения по таким займам, (микрокредитам)»                                      |
| Постановление Правления Национального Банка РК от 26.11.2019г. №208 «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам»;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Иные нормативно-правовые акты Республики Казахстан.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### 4. ПОРЯДОК РАСКРЫТИЯ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИНФОРМАЦИИ О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МИКРОФИНАНСОВЫХ УСЛУГАХ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ

4.1 Копия Правил, актуальная информация о ставках и тарифах по микрокредитам, с указанием сведений о дате их утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номера внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего) размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) МФО в центральном офисе, в операционных залах в точках продаж, в том числе на Интернет-ресурсе МФО: [www.rangeld.kz](http://www.rangeld.kz).

4.2 Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия с клиентом:

- до заключения договора о предоставлении микрокредита;
- в момент заключения договора о предоставлении микрокредита;
- в течение срока действия договора о предоставлении микрокредита.

4.3 Раскрытие информации клиенту при предоставлении консультаций до заключения договора.

4.3.1. До заключения договора при консультировании работники МФО (уполномоченные агенты) устно разъясняют:

- 1) существенные условия договора, включая информацию о ставках, комиссиях и иных платежах, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц, права и обязанности сторон;
- 2) риски, связанные с микрокредитом, последствия неисполнения обязательств;
- 3) ответственность созаемщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица,

являющегося стороной договора;

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

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

6) сроки оказания услуг.

**4.3.2.** Дополнительно работник МФО (уполномоченный агент), предоставляющий консультацию, сообщает клиенту свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), а также предоставляет иные разъяснения возникшим у клиента финансовых услуг вопросам.

**4.3.3.** Консультации предоставляются работником организации (уполномоченным агентом) в соответствии с внутренним документом (руководством по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов), с учетом целей (потребностей) получения микрокредита и информации о ранее полученных микрокредитах, представленной потребителем финансовых услуг либо имеющейся у организации, и подлежат документированию в порядке, установленном внутренними документами организации.

**4.3.4.** При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, связанных с микрокредитом, подмена разъяснения навязыванием дополнительных услуг.

**4.3.5.** При оказании услуг с использованием цифровых объектов организации до заключения договора организация обеспечивает предоставление полной и достоверной информации в цифровой форме, в объеме, сопоставимом с информацией, предоставляемой при личном взаимодействии и предусмотренной пунктом 4.3.1 Требований.

**4.4.** Раскрытие информации в момент заключения договора

**4.4.1.** В момент заключения договора о предоставлении микрокредита работники МФО (уполномоченные агенты) разъясняют клиенту:

1) права и обязанности сторон по договору;

2) право на досрочное исполнение обязательств по договору;

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

4) основания и порядок досрочного прекращения договора;

5) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения организацией, а также право обратиться к финансовому омбудсману.

**4.4.2.** Работники МФО (уполномоченные агенты) предоставляют клиенту необходимое время для ознакомления с положениями договора о предоставлении микрокредита.

**4.4.3.** Не допускается получение согласия клиента на получение микрокредита или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.

**4.4.4.** В момент заключения договора о предоставлении микрокредита с клиентом – физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, работник МФО (уполномоченные агенты) обеспечивает предоставление графика погашения микрокредита, который включает следующую информацию:

1) сумму микрокредита;

2) срок микрокредита;

3) размер ставки вознаграждения в процентах годовых;

4) размер ГЭСВ по микрокредиту (в процентах);

5) метод погашения микрокредита: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения микрокредита, рассчитанный в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

- 6) количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения по микрокредиту;
- 7) размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;
- 8) итоговый размер выплат по микрокредиту с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.

#### **4.5. Раскрытие информации в период обслуживания договора о предоставлении микрокредита**

**4.5.1.** В период обслуживания договора организация по запросу клиента 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 представляет ему в письменной форме либо способом, предусмотренным договором, сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных организации;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей;
- 5) лимите кредитования (при наличии).

**4.5.2.** По заявлению клиента 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 клиента 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.

**4.5.3.** По заявлению клиента 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.

**4.5.4.** В случае, если предусмотрено договором МФО представляет клиенту финансовых услуг (заемщику) сведения, предусмотренные пунктом 4.5.1. Правил, с периодичностью и способом, установленными договором о предоставлении микрокредита.

**4.5.5.** Сведения, предусмотренные в пунктах 4.5.1.-4.5.4. Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также комиссий и иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц.

**4.5.6.** По заявлению клиента финансовых услуг (заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности. В случае если в заявлении клиента финансовых услуг (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается в сроки, не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО. МФО при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации вправе запрашивать у клиента финансовых услуг дополнительные документы и сведения. 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 клиент финансовых услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

**4.5.7.** МФО в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного погашения микрокредита, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомляет клиента 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 РК.

#### **4.6. Раскрытие информации в рекламе, связанной с предложением микрокредита**

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

- 1) информация в рекламе является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;
- 2) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указываются номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наименование органа, выдавшего лицензию;
- 3) при указании в рекламе размера вознаграждения, также указывается ГЭСВ.

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

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

**4.6.2.** В сообщении указываются сведения о правах МФО по:

- 1) начислению неустойки (штрафа, пени);
- 2) передаче задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;
- 3) обращению с иском в суд и иные сведения, предусмотренные внутренними документами организации.

**4.6.3.** Допускается осуществление МФО отсылки в рекламе на мобильное приложение организации (при его наличии), на интернет-ресурсе организации [www.rangeld.kz](http://www.rangeld.kz), где размещается информация о правах МФО и об ответственности потребителя финансовых услуг (заемщика) – физического лица в случае невыполнении обязательств по договору.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЯВИТЕЛЯМ**

**5.1.** Микрокредиты предоставляются:

1) физическим лицам, резидентам РК, в возрасте от 21 года при наличии у данного лица официальных доходов, перечисленных в подпунктах 1), 8) и 10) части второй пункта 6 Постановления №215, подтвержденных документально и до 63 лет (на момент подачи заявки);

2) юридическим лицам, зарегистрированным в соответствии с законодательством РК. При этом юридическое лицо в момент подачи заявления на получение микрокредита должно осуществлять финансово-хозяйственную деятельность и получать от нее доходы не менее 6 (шести) последовательно идущих месяцев независимо от даты регистрации; в случае, если рассматриваемый бизнес носит сезонный характер, рассматриваемый период деятельности должен быть не менее 12 (двенадцати) месяцев;

3) физическим лицам, в возрасте от 21 года до 63 лет (на момент подачи заявки), осуществляющим индивидуальное предпринимательство без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), зарегистрированным в соответствии с требованиями законодательства РК и осуществляющим свою деятельность на территории РК. При этом срок осуществления индивидуального предпринимательства (с даты государственной регистрации) в момент подачи заявления на получение микрокредита должен быть не менее 1 (одного) года, если иное не определено решением Уполномоченного органа МФО.

**5.2.** В случае наследования кредитных обязательств требования по возрастному ограничению отсутствуют.

## **6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ**

**6.1.** 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](http://www.rangeld.kz).

**6.2.** До предоставления микрокредита либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, организация проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, включающую:

- 1) анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя финансовых услуг;
- 2) оценку влияния выдачи микрокредита на способность потребителя финансовых услуг исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;
- 3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

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

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

**6.4.** В целях проведения оценки пригодности микрокредита организация запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об):

- 1) цели получения микрокредита;
- 2) предполагаемом способе использования микрокредита;
- 3) уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг;
- 4) поведенческих и других факторах.

При оценке пригодности микрокредита организация учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя финансовых услуг.

**6.5.** Организация принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя финансовых услуг.

**6.6** При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества организация осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных организации источников информации.

**6.7.** До заключения с физическим лицом договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник МФО (уполномоченный агент) предоставляет физическому лицу в письменной форме следующие документы:

- 1) ключевой информационный документ - составляется по форме, и является неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита;
- 2) проект договора – по желанию клиента финансовых услуг.

**6.8.** Ознакомление клиента финансовых услуг с документами, указанные в п. 6.7. Правил подтверждается его подписью.

**6.9.** При предложении клиенту дополнительной услуги за отдельную плату, МФО до заключения договора:

- 1) предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;
- 2) разъясняет право клиента отказаться от получения дополнительной услуги;
- 3) обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления клиентом на получение каждой дополнительной услуги.

**6.10.** В заявлении на получение дополнительной услуги содержатся:

- 1) согласие клиента на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;
- 2) наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;
- 3) информация о праве клиента на отказ от дополнительной услуги и о том, что отказ от нее не влечет отказ в предоставлении микрокредита;
- 4) выбор клиента о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

**6.11.** МФО обеспечивает получение и хранение заявлений клиентов на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения клиентом обязательств по договору.

**6.12.** В случае, если клиент при заключении договора выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), клиент самостоятельно определяет страховую организацию, услуги которой намерен приобрести.

**6.13.** При отсутствии у клиента предложений по услугам выбранной им страховой организации, МФО предлагает услуги не менее 5 (пяти) страховых организаций с указанием применяемых ими тарифов и условий страхования. В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных организацией страховых организаций с отметкой клиента о выбранной им страховой организации.

**6.14.** Условия микрокредита не подлежат изменению в зависимости от выбранной клиентом страховой организации при соответствии параметров страхования такой страховой организации параметрам страхования страховых организаций, предложенных организацией (страховая сумма, перечень страховых рисков (страховых случаев), условия осуществления страховой выплаты и срок действия договора страхования).

**6.15.** МФО обеспечивает применение одинаковых условий микрокредита независимо от выбранной клиентом страховой организации.

**6.16.** До принятия решения о предоставлении микрокредита клиенту – физическому лицу МФО осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете на предмет наличия следующих сведений о (об):

- 1) установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов;
- 2) призыве на срочную воинскую службу;
- 3) ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах.

**6.17.** В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 1) и 2) пункта 6.16. Правил, МФО отказывает в предоставлении микрокредита.

**6.18.** 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.

**6.19.** 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.

**6.20.** 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 [care@rangeld.kz](mailto:care@rangeld.kz);

- электронные - на веб-сайте МФО [www.rangeld.kz](http://www.rangeld.kz) через кнопку «Открытая линия Rangeld Finance», на корпоративных страницах МФО в Instagram, электронное сообщение в мессенджерах, через мобильное приложение.

**6.21.** Менеджер по финансированию предоставляет Заявителю перечень документов, необходимых для заключения Договора.

**6.22.** 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 требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, ответ предоставляется не более 30 календарных дней.

**6.23.** 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.

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

**6.25. 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 Заявителем 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 (для резидентов и нерезидентов, имеющих 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.

6) в случае наличия в ИС информации о зарегистрированном браке (супружестве) физического лица, организация в порядке, определенном постановлением Правления АРРФР от 16 августа 2024 года № 55 «Об утверждении Правил получения согласия супруга (супруги) на предоставление банковского займа или микрокредита физическому лицу, минимального размера банковского займа или микрокредита, по которому необходимо согласие супруга (супруги) на предоставление банковского займа или микрокредита

физическому лицу», получает согласие супруга (супруги) на предоставление потребительского микрокредита физическому лицу. Допускается предоставление согласия на бумажном носителе в нотариально удостоверенной форме, при отсутствии возможности посещения отделения МФО супругом (супругой) клиента.

**6.26. 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 на имущество, а в случаях обязательной регистрации залога имущества - свидетельство о регистрации залога имущества.

**6.27. 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.

**6.28.** Представитель МФО проверяет предоставленный пакет документов на полноту и правильность оформления, все копии сверяет с оригиналом, запускает кредитную заявку в операционной системе МФО, предоставляет на подпись Заявителю Заявление на предоставление микрокредита. Подписав заявление на предоставление микрокредита, Заявитель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.

**6.29.** Представитель МФО уведомляет Заявителя о том, что предварительная квалификация не предполагает обязательного одобрения микрокредита, решение о предоставлении микрокредита принимается на основании результатов проверки и оценки предоставленных Заявителем сведений о его платежеспособности и кредитоспособности.

**6.30.** На основании заключений ответственных структурных подразделений МФО (при наличии), проведенных экспертиз залогового имущества (при наличии) принимается решение о предоставлении либо отказе в предоставлении микрокредита. Сумма, срок и другие условия предоставляемого микрокредита устанавливаются на усмотрение МФО, в рамках ограничений, установленных Законом. Метод погашения задолженности по микрокредиту устанавливается в зависимости от выбора Заявителя.

**6.31.** Рассмотрение заявления, не обязывает МФО заключать Заявление, титульный

лист, их приложения, заявления/соглашения, дополнения, а также Правила предоставления микрокредита являются неотъемлемыми частями друг друга и в совокупности представляют собой заключенный между Заемщиком (Созаемщиками) и МФО Договор о предоставлении микрокредита (далее - Договор о предоставлении микрокредита).

**6.32.** В процессе рассмотрения Заявления на предоставление микрокредита МФО:

1) осуществляет проверку предоставленных документов и сведений на соответствие настоящим Правилам и действующему законодательству РК. При выявлении несоответствий предоставленных документов и сведений установленным требованиям, МФО сообщает Заявителю о таких несоответствиях для их устранения, рассмотрение заявления на предоставление микрокредита приостанавливается до момента устранения выявленных замечаний со стороны МФО;

2) запрашивает у Заявителя дополнительные документы и сведения, необходимые для рассмотрения вопроса о предоставлении микрокредита, расчета КДН в соответствии с требованиями законодательства РК, заключения Договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств Заемщика. Заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность и полноту предоставляемой информации;

3) проводит проверку подлинности номерных агрегатов и узлов автотранспортного средства (при необходимости);

4) проводит юридическую проверку подлинности идентификационных документов автотранспортного средства, предоставляемого в залог, наличие обременений (залог, арест, угон) и т.д. (при необходимости);

5) проводит анализ кредитоспособности, платежеспособности, деловой репутации Заявителя.

**6.33.** Менеджер по финансированию предоставляет анкету-заявление Заявителя на рассмотрение МФО для принятия окончательного решения о предоставлении микрокредита.

**6.34.** 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.

**6.35.** МФО в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения в порядке, установленном правилами предоставления микрокредитов, информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, путем отправки текстового SMS-сообщения на номер, указанный в анкете-заявление Заявителя.

**6.36.** Принятие решения о предоставлении микрокредита возможно следующими способами:

1) уполномоченным лицом МФО;

2) Кредитным комитетом МФО.

Любое несоответствие/отклонение кредитной заявки от условий Программ кредитования и ВНД, рассматривается Кредитным Комитетом МФО.

Принятие решения о предоставлении микрокредита юридическим лицам производится строго членами Кредитного Комитета МФО.

**6.37.** В случае принятия решения об отказе в предоставлении микрокредита. МФО должна уведомить Заявителя о своем решении, при этом МФО оставляет за собой право отказать в предоставлении микрокредита Заявителю в соответствии с пунктом 6.35 настоящих Правил.

**6.38.** Решение МФО о предоставлении микрокредита и его условия доводятся до сведения Заявителя представителем МФО, принявшем заявление на предоставление микрокредита, либо посредством средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

**6.39.** До принятия Заявителем решения о заключении Договора о предоставлении микрокредита» МФО предоставляет Заявителю:

- 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 РК 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.

## **7. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА**

**7.1.** 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.

**7.2.** Микрокредиты предоставляются путём заключения между Заёмщиком (Заявителем) и МФО договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса РК (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](http://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);
- Дополнительно к экземпляру Заявления о присоединении, Заемщику также предоставляется график платежей, подписанный сторонами, с указанием даты, суммы и других условий погашения.

При этом, допустимо заключение самостоятельного Договора о предоставлении микрокредита.

**7.3.** Срок действия решения о предоставлении микрокредита/Уведомления об одобрении микрокредита составляет 10 (десять) рабочих дней (по стандартным кредитным

заявкам), при этом по заявкам, рассматриваемым в связи с несоответствием стандартным условиям Программ микрокредитования МФО, срок действия решения Уполномоченного органа МФО о предоставлении микрокредита/Уведомления об одобрении микрокредита составляет 90 (девяносто) календарных дней. В течение данного срока Заявитель имеет право заключить Договор о предоставлении микрокредита либо отказаться от его заключения.

**7.4.** Договор о предоставлении микрокредита заключается в соответствии с требованиями законодательства РК, включая нормативно-правовые акты уполномоченного государственного органа о порядке заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также форме графика погашения микрокредита.

**7.5.** 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 соглашениях о предоставлении (открытии) кредитной линии, относятся в равной степени к содержанию Стандартных условий договора о предоставлении микрокредита и Заявления о присоединении.

**7.6.** Договор о предоставлении микрокредита вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента подписания Заемщиком Заявления о присоединении – при заключении Договора на условиях присоединения, либо с момента подписания Договора сторонами – при заключении самостоятельного Договора.

**7.7.** МФО в период действия Договора может по письменному запросу Заемщика в течение 3 (трех) 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).

## **8. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА**

**8.1.** Предоставление микрокредитов МФО осуществляются в соответствии с внутренними нормативными документами МФО.

**8.2.** МФО предоставляет микрокредит в размере, не превышающем 20 000 (двадцатитысячекратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на одного Заемщика.

**8.3.** 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.

**8.4.** При этом срок кредитования по каждому отдельному Микрокредиту установлен соответствующим графиком погашения к Договору о предоставлении микрокредита.

## **9. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

**9.1.** 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.

**9.2.** 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.

**9.3.** 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%.

**9.4.** МФО рассматривает и устанавливает Заявителю сумму предоставляемого микрокредита, ставку вознаграждения, сроки и другие необходимые условия, за исключением условий, право выбора которых принадлежит Заявителю в соответствии с законодательством РК.

## **10. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

**10.1.** За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные Договором.

**10.2.** 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 РК «О микрофинансовой деятельности».

**10.3.** 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.

**10.4.** При частичном досрочном погашении или полного досрочного погашения микрокредита расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования микрокредитом.

**10.5.** Для целей расчета вознаграждения дата предоставления микрокредита и дата полного исполнения обязательства по возврату микрокредита принимаются за один день.

**10.6.** Отсчет срока для начисления вознаграждения начинается со дня, следующего за днем выдачи микрокредита.

**10.7.** Выплата Заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к Договору.

**10.8.** 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.

**10.9.** За исключением случаев, указанных в п. 10.8 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.

**10.10.** 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:

- задолженность по основному долгу;
- задолженность по вознаграждению;
- неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором;
- сумма основного долга за текущий период платежей;
- вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- издержки МФО по получению исполнения.

## **11. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ МФО ОБЕСПЕЧЕНИЮ.**

**11.1.** Требования к принимаемому МФО обеспечению определяются внутренними нормативными документами МФО, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством РК. 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 РК и требованиям соответствующих внутренних нормативных документов МФО;
- Залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса РК, подтвержденные правоустанавливающими/правоудостоверяющими документами на предмет залога;
- в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством РК;
- 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 многоквартирных домах) принимается в качестве залога при условии надлежащего оформления права на земельный участок согласно действующему законодательству РК.

**11.2.** В случаях, предусмотренных законодательством РК, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован.

**11.3.** Исполнение обязательств Заемщиком по Договору о предоставлении микрокредита обеспечивается способами, предусмотренными законодательством РК.

**11.4.** По Залоговым микрокредитам в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика перед МФО принимается транспортное средство, приобретенное/ приобретаемое у Дилерского центра/Физического лица, или имеющееся у Физического лица, указанное в Договоре о предоставлении микрокредита и соответствующем договоре залога, либо иное имущество по усмотрению МФО (движимое и недвижимое).

**11.5.** Право собственности на имущество (включая транспортное средство), предоставляемое в залог, должно быть оформлено в порядке, установленном законодательством РК.

**11.6.** В случаях, предусмотренных законодательством РК, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе,

осуществляющем государственную регистрацию данного имущества. Залог имущества, не подлежащего обязательной государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в соответствующем уполномоченном регистрирующем органе в случаях, предусмотренных законодательством РК и/или по решению уполномоченного органа МФО.

**11.7.** В течение десяти рабочих дней с даты предоставления Предмета залога в обеспечение исполнения обязательства Заемщика перед МФО Залогодатель обязан осуществить страхование Предмета залога от риска утраты (гибели), недостачи или повреждения на все случаи, предусмотренные правилами страхования (полный пакет), в зависимости от условий Программы финансирования МФО, с указанием в качестве выгодоприобретателя МФО, при этом согласовав с МФО условия договора страхования. В последующем осуществлять вышеуказанное страхование в течение всего срока действия Договора, при этом Заемщик обязан не позднее пяти рабочих дней до даты истечения срока действия предыдущих договоров страхования (страховых полисов) предоставить в МФО новые (перезаклученные) договоры страхования (страховые полисы) и/или дополнительные соглашения к действующим договорам страхования о пролонгации срока их действия, на сумму по требованию/ согласованию с Залогодержателем: либо не менее остатка суммы задолженности по Договору о предоставлении микрокредита либо на сумму стоимости Предмета залога, определенной в договоре залога, с указанием в качестве выгодоприобретателя МФО, с приложением документов, подтверждающих оплату страховых премий (при необходимости).

**11.8.** В случае возврата микрокредита и/или реализации Предмета залога, все расходы МФО, включая расходы по возврату микрокредита и расходы по реализации Предмета залога, возмещаются Заемщиком.

**11.9.** В случае утраты Предмета залога, или ухудшения его состояния и условий содержания по обстоятельствам, за которые МФО не отвечает, МФО вправе потребовать от Заемщика досрочного возврата суммы микрокредита и уплаты причитающегося вознаграждения в срок, предусмотренный в требовании МФО.

**11.10.** По Беззалоговым микрокредитам обеспечением исполнения обязательств Заемщика перед МФО выступает неустойка, которая предусмотрена Договором о предоставлении микрокредита.

**11.11.** МФО вправе устанавливать дополнительные требования, в том числе предусмотренные Программами микрокредитования, по отношению к обеспечению исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита.

## **12. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

**12.1.** 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»).

**12.2.** МФО указывают годовую эффективную ставку вознаграждения в цифровом выражении, в одинаковой по размеру и стилю оформления шрифтов (курсив, полужирный, выделение цветом) форме с другими ставками вознаграждения: 1) при распространении информации о величинах вознаграждения по микрокредитам, в том числе ее публикации; 2) в договоре о предоставлении микрокредита, заключаемом с клиентами; 3) в личном кабинете на интернет-ресурсе, в мобильном приложении при предоставлении микрокредитов электронным способом. В договоре о предоставлении микрокредита, заключаемом с клиентами, годовая эффективная ставка вознаграждения печатается при помощи устройств компьютерной техники в одном предложении с другими ставками вознаграждения. Если общие условия отражаются в договоре о предоставлении микрокредита в виде таблицы, годовая эффективная ставка вознаграждения указывается в

отдельной строке (столбце), следующей после указания других ставок. Микрофинансовые организации размещают на своем интернет-ресурсе (при их наличии) средство автоматизированного расчета (калькулятор) годовой эффективной ставки вознаграждения, предназначенное для расчета заемщиками годовой эффективной ставки вознаграждения с учетом всех платежей, связанных с микрокредитом, и отображения ее итогового значения. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

**12.3.** 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.

4) В случае осуществления заемщиком в период обслуживания микрокредита платежей, указанных в п. 12.6.-1 Правил, и не включенных в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, заемщик уведомляется об изменении значения годовой эффективной ставки вознаграждения в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита.

**12.4.** 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<sub>j</sub> - сумма j-той выплаты заемщику;  
APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;  
t<sub>j</sub> - 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<sub>i</sub> - сумма i-того платежа заемщика;  
t<sub>i</sub> - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).

**12.5.** 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.

**12.6.** В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи Заемщика по основному долгу и вознаграждению, в том числе иные платежи заемщика в пользу третьих лиц, указанные в п. 12.6.-1 Правил, за исключением платежей (пени, штрафа) Заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий Договора по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

**12.6.-1.** В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются иные платежи заемщиков в пользу третьих лиц, которые известны на дату

заключения договора о предоставлении микрокредита:

1) платежи заемщика в пользу страховой (перестраховочной) организации, в том числе за счёт суммы микрокредита, осуществляемые в рамках договоров добровольного страхования при предоставлении микрокредита, заключение которых оказывает влияние на условия предоставления (изменения) микрокредита либо вытекает из условий микрокредита, включая договоры страхования предмета залога, находящегося в пользовании залогодателя и обеспечивающего обязательства заемщика;

2) платежи заемщика гаранту (поручителю) за получение гарантии (поручительства), оценщику за оценку передаваемого в залог имущества.

Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту, отсутствует возможность определения размеров платежей, указанных в настоящего пункте, на весь срок микрокредитования, то в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются платежи за весь срок микрокредитования, исходя из тарифов данных лиц, определенных на день заключения с ними договоров.

Платежи, указанные в настоящем пункте, факт взимания которых неизвестен на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, в случае перерасчета учитываются в расчете годовой эффективной ставки вознаграждения после фактического платежа.

**12.7.** При изменении условий Договора о предоставлении микрокредита, 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 о предоставлении микрокредита,.

**12.8.** При уступке прав (требований) по Договору о предоставлении микрокредита, расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 11.3 настоящих Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по Договору о предоставлении микрокредита.

**12.9.** 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.

**12.10.** По действующему договору о предоставлении микрокредита, заключенному с заемщиком до введения в действие Правил и в котором не указано значение годовой эффективной ставки вознаграждения, в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, в том числе по обращению заемщика, значение годовой эффективной ставки вознаграждения указывается в дополнительном соглашении к договору о предоставлении микрокредита, в случаях, предусмотренных пунктом 12.7 Правил, на дату, с которой изменяются условия договора о предоставлении микрокредита, в остальных случаях – на дату заключения договора о предоставлении микрокредита.

### **13. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА**

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

1) методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равную по размеру долю основного долга в каждом расчетном периоде и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга;

2) методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими часть основного долга и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга, при этом соотношение

указанных частей определяется в зависимости от продолжительности расчетного периода. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;

3) 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.

4) 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.

**13.2.** При расчете регулярных платежей по микрокредитам, предоставляемой МФО потребителям финансовых услуг - физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также при применении временных баз для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, МФО использует методики расчета регулярных платежей и временные базы, определенные законодательством.

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

**13.4.** Заявитель до заключения Договора о предоставлении микрокредита вправе выбрать один из вышеуказанных методов погашения микрокредита. Выбранный Заявителем метод погашения отражается в Договоре о предоставлении микрокредита.

## **14. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МФО И ЕГО КЛИЕНТА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

**14.1.** МФО вправе:

1) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона;

2) запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных правилами предоставления микрокредитов;

3) по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;

4) собирать копии документов, удостоверяющих личность физических лиц - нерезидентов Республики Казахстан, для целей, предусмотренных настоящим Законом;

5) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами РК и договором о предоставлении микрокредита.

**14.2.** МФО обязана:

1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО, а также по юридическому адресу заемщика (заявителя) – физического лица и по месту нахождения заемщика (заявителя) – юридического лица либо путем письменного уведомления каждого заемщика (заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

2) в случае изменения состава участников (акционеров) письменно известить уполномоченный орган об этом и о соответствии участников (акционеров) требованиям пункта 6 статьи 14 Закона в срок не позднее десяти календарных дней с даты такого изменения в порядке, установленном правилами лицензирования микрофинансовой деятельности;

3) уведомить уполномоченный орган о регистрации товарного знака (товарных знаков) в течение тридцати календарных дней с даты его (их) регистрации в Государственном реестре товарных знаков с приложением копии выписки из Государственного реестра товарных знаков;

4) иметь собственный интернет-ресурс, на котором размещаются копия лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности, актуальная информация о ставках вознаграждения и тарифах за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам, изображение товарного знака (товарных знаков) с указанием наименования микрофинансовой организации, информация о месте нахождения, телефонных номерах, графике работы микрофинансовой организации, а также иная информация по усмотрению микрофинансовой организации.

Информация о ставках вознаграждения и тарифах должна поддерживаться в актуальном режиме с указанием сведений о дате внесения изменений в действующие ставки вознаграждения и тарифы, номера внутреннего документа и органа, принявшего данные изменения;

5) письменно уведомить уполномоченный орган в течение пяти рабочих дней с даты принятия решения соответствующего органа МФО обо всех изменениях, произошедших в составе руководящих работников;

6) разместить копию правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) микрофинансовой организации, в том числе на интернет-ресурсе МФО при его наличии;

7) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

8) предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора методов, указанных в 13 статье настоящих Правил.

Погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке заемщику должны быть предоставлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым микрофинансовыми организациями физическим лицам, в ременных базах для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами 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.

9) в течение трех рабочих дней с даты полного досрочного исполнения заемщиком обязательства по микрокредиту, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомить заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, 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 Республики Казахстан;

10) проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

11) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;

12) осуществлять классификацию активов и условных обязательств по предоставленным микрокредитам и создавать против них провизии (резервы) в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным органом по согласованию с государственным органом, осуществляющим руководство в сфере обеспечения поступлений налогов и других обязательных платежей в бюджет.

13) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

14) соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом;

15) соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика микрофинансовой организации, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа.

16) представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк РК в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка РК;

17) представлять отчетность о выполнении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов в Национальный Банк РК в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка РК;

18) устранять нарушения законодательства РК, выявленные уполномоченным органом;

19) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;

20) предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом.

В случаях, предусмотренных частью второй настоящего пункта, сбор, обработка и использование персональных данных осуществляются в соответствии с законодательством РК;

21) соблюдать иные требования, установленные Законом и иным законодательством РК;

22) вступить в саморегулируемую организацию в сфере микрофинансовой деятельности, осуществляющую свою деятельность в отношении одного вида микрофинансовой деятельности, указанного в пункте 1 статьи 3 Закона, в течение девяноста календарных дней, следующих за днем наступления одного из следующих событий:

включения саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности в реестр уполномоченного органа;

получения лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наличия саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности, включенной в реестр уполномоченного органа;

прекращения своего членства (участия) в саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности;

23) уплачивать взносы, установленные саморегулируемой организацией в сфере микрофинансовой деятельности;

24) представлять по запросу саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности всю информацию, необходимую для проведения проверки, в порядке, определяемом саморегулируемой организацией в сфере микрофинансовой деятельности;

25) соблюдать требования правил и стандартов саморегулируемой организации в

сфере микрофинансовой деятельности;

26) реализовать путем проведения торгов на электронной торговой площадке по продаже банковских и микрофинансовых активов имущество, приобретенное микрофинансовой организацией в результате обращения взыскания на залог (иное обеспечение) по договору о предоставлении микрокредита и (или) получения отступного взамен исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, за исключением недвижимого имущества, расположенного за пределами Республики Казахстан.

#### **14.3. МФО не вправе:**

1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;

2) предоставлять микрокредит, не связанный 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), а также микрокредиты, предоставляемые ломбардами под залог движимого имущества, не подлежащий обязательной регистрации;

3) предоставлять микрокредиты физическому лицу при наличии информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов в его кредитном отчете, полученном МФО до принятия решения о предоставлении микрокредита.

4) предоставлять потребительские микрокредиты, не обеспеченные залогом имущества, подлежащим регистрации, физическому лицу без согласия супруга (супруги), порядок получения которого и минимальный размер потребительского микрокредита, по которому необходимо согласие, определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

5) заключать договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с физическим лицом, у которого в кредитном отчете отсутствует информация о ранее полученных микрокредитах и (или) банковских займах, без его личного присутствия в МФО. Минимальный размер микрокредита по договору потребительского микрокредита, для заключения которого необходимо личное присутствие физического лица, определяется нормативным правовым актом уполномоченного органа, указанным в пункте 3 статьи 4 Закона.

6) предоставлять микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах РК, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном микрофинансовой организацией до принятия решения о предоставлении микрокредита.

7) МФО запрещается заключать договор о предоставлении микрокредита с физическим лицом посредством Интернета без проведения его биометрической идентификации, порядок проведения которой определяется уполномоченным органом.

8) устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

9) устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

10) требовать от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или

частично возвратившего МФО сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

11) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;

12) требовать 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. Требование настоящего подпункта не распространяется на договор о предоставлении микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег;

13) требовать 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.

14) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом МФО в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона РК «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона РК «Об акционерных обществах»;

15) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом МФО в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона РК «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона РК «Об акционерных обществах»;

16) увеличивать срок действия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита.

#### **14.4. Заявитель вправе:**

1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;

2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

3) отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

4) Заявитель представляет в микрофинансовую организацию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика.

5) Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные настоящим Законом и иными законами РК.

#### **14.5. Заемщик имеет право:**

1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;

2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;

3) защищать свои права в порядке, установленном законами РК;

4) досрочно полностью или частично вернуть МФО сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита;

5) осуществлять иные права, установленные настоящим Законом, иными законами РК и договором о предоставлении микрокредита.

**14.6. Заемщик обязан:**

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

2) представлять документы и сведения, запрашиваемые микрофинансовой организацией в соответствии с Законом;

3) выполнять иные требования, установленные Законом, Настоящими правилами и иным законодательством РК и договорами, заключенными с МФО.

## **15. ПОЛОЖЕНИЕ МФО О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ**

### **15.1. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов.**

Рассмотрение микрофинансовой организацией обращений клиентов МФО осуществляется в порядке, установленном Правилами.

### **15.2. МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:**

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту либо через объекты информатизации микрофинансовой организации;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом микрофинансовой организации.

**15.3.** Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами микрофинансовой организации.

**15.4.** Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

**15.5.** Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации микрофинансовой организации, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами микрофинансовой организации. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурс или в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.

**15.6.** Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

**15.7.** Обращения, поступившие в микрофинансовую организацию в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом микрофинансовой организации), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

**15.8.** МФО при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

**15.9.** Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в микрофинансовую организацию.

**15.10.** В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа микрофинансовой организации, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

**15.11.** МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

**15.12.** Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному клиентом вопросу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства РК, внутренних документов микрофинансовой организации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

**15.13.** В случае обоснованности и правомерности обращения клиента МФО принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

**15.14.** Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО.

**15.15.** Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами МФО.

**15.16.** Не требуется подписание уполномоченным лицом МФО ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами вторым, третьим и четвертым пунктов 15.18 Правил.

**15.17.** Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

**15.18.** Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

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

- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;

- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;

- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

**15.19.** При явке клиента (его уполномоченного представителя) в микрофинансовую организацию ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными п. 15.18 Правил.

**15.20.** В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

**15.21. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью (ЛСИ) и маломобильным группам населения (МГН).** В целях обеспечения равного доступа к микрофинансовым услугам, МФО при взаимодействии с лицами с инвалидностью (ЛСИ) и маломобильными группами населения (МГН) руководствуется законодательством РК и требованиями Национального стандарта СТ РК 3844-2023.

#### **Особенности взаимодействия (в точках продаж -дилерских центрах)**

- МФО осуществляет обслуживание клиентов через сеть дилерских центров-партнеров. МФО предпринимает все зависящие от нее меры для обеспечения доступности своих услуг в местах нахождения дилерских центров.

- При обращении клиента из числа ЛСИ или МГН, представители МФО (сотрудники дилерских центров, действующие от имени МФО) оказывают содействие в процессе оформления документов, обеспечивая комфортные условия и приоритетное обслуживание.

- Работники МФО (представители в точках продаж) при необходимости оказывают помощь в ориентировании в помещении и сопровождении клиента к месту оформления микрокредита.

- Если клиент сообщил об инвалидности или особых потребностях, МФО при наличии согласия клиента фиксирует данную информацию в системе для обеспечения качественного обслуживания.

#### **Доступные формы получения информации**

МФО обеспечивает доступность информации об услугах микрокредитования в формах, удобных для восприятия ЛСИ и МГН:

- Предоставление консультаций в доступной форме, с учетом индивидуальных возможностей клиента.
- Предоставление ключевых условий микрокредитования в печатном виде с использованием четкого, контрастного шрифта.
- Обеспечение возможности ознакомления с документами в электронном виде (при наличии технической возможности).
- Конкретный формат предоставления информации определяется по согласованию с клиентом с учётом вида нарушения функций организма.
- Информация предоставляется бесплатно.

#### **Участие доверенного лица**

- Работники МФО не препятствуют участию доверенного лица, сурдопереводчика или тифло-сурдопереводчика при обслуживании клиента, при наличии добровольного согласия самого клиента.

- В процессе обслуживания работники МФО обращаются непосредственно к самому клиенту, а не к сопровождающему лицу, за исключением случаев, когда клиент сам избрал иной способ общения или физическое состояние клиента ограничивает его возможности по прямому коммуникативному взаимодействию.

- Участие доверенного лица осуществляется в соответствии с нормами гражданского законодательства РК, при наличии надлежащим образом оформленных полномочий (доверенности), если иное не предусмотрено законом.

- Взаимодействие с доверенным лицом осуществляется строго в интересах клиента, с соблюдением требований по защите персональных данных.

### **16. ПОРЯДОК ПОГАШЕНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ И МЕРЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ЗАЕМЩИКА**

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

- 1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

**16.2.** По заявлению клиента МФО представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

**16.3.** По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате МФО предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег МФО безвозмездно в

срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

**16.4.** По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

**16.5.** Сведения, запрашиваемые в пунктах 16.1, 16.2, 16.3, 16.4 представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

**16.6.** В случае обращения заемщика в МФО с письменным заявлением о внесении изменений в условия Договора, МФО рассматривает предложенные условия изменения Договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика - физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность».

**16.7.** Возврат микрокредита и оплата Вознаграждения за пользование микрокредитом производится Заемщиком согласно Графику погашения, являющемуся неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита.

**16.8.** За дату погашения суммы микрокредита и начисленного вознаграждения планового платежа по Графику принимается дата поступления денежных средств на счет МФО. Плановый платеж по Графику.

**16.9.** Заемщик осуществляет платежи по погашению микрокредита следующими способами: путем внесения наличных денег на Расчетный счет МФО через кассу банка, в котором открыт Расчетный счет МФО /электронные терминалы либо безналичным переводом, в том числе с использованием дистанционных каналов обслуживания банков второго уровня по реквизитам МФО.

**16.10.** Возможные расходы за осуществление наличных платежей через кассы банков второго уровня, платежей посредством электронных терминалов, а также расходы по иным банковским операциям Заемщик несет самостоятельно согласно тарифам, установленным соответствующим банком второго уровня. Сумма производимого Заемщиком погашения в таких случаях должна определяться им самостоятельно с учетом оплаты указанных расходов сверх суммы погашаемой задолженности перед МФО. В целях своевременного поступления платежа на Счет МФО Заемщику рекомендуется перечислять деньги в счет погашения задолженности по микрокредиту не менее чем за 1 (один) рабочий день до даты планируемого погашения.

**16.11.** Заемщик вправе досрочно полностью или частично вернуть сумму микрокредита, предоставленную по Договору в порядке, установленном Стандартными условиями Договора о предоставлении микрокредита.

**16.12.** Процедура частичного/полного досрочного погашения микрокредита осуществляется на основании письменного заявления Заемщика путем направления сканированной копии заявления по электронному адресу МФО или иным способом, подтверждающим его получение уполномоченным работником/представителем МФО.

**16.13.** Заявления на частичное/полное досрочное погашение принимаются к исполнению с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут времени г Алматы текущего рабочего дня, заявления, поступившие после 18 часов 00 минут времени г. Алматы, принимаются к исполнению на следующий рабочий день.

**16.14.** При частичном досрочном погашении Заемщику доступно на выбор несколько вариантов изменения графика (если иное не предусмотрено условиями программы

кредитования):

1) уменьшение ежемесячной суммы планового погашения, при котором срок микрокредита остается неизменным;

2) уменьшение срока по микрокредиту, при котором размер ежемесячного погашения остается на первоначальном уровне. Заявление на полное/частичное досрочное погашение принимается к исполнению при наличии денежных средств, поступивших на счет МФО в пользу Заемщика. При отсутствии суммы денег, достаточной для полного досрочного погашения Задолженности Заемщика, указанной в Заявлении на полное досрочное погашение Задолженности с учетом очередности погашения Задолженности, установленной в Договоре и размера Задолженности по Основному долгу и Вознаграждению, рассчитанного на дату исполнения Заявления (первый рабочий день), Заемщик обязан обеспечить сумму денег достаточную для полного досрочного погашения Задолженности, сложившейся на день исполнения Заявления (первый рабочий день) и предоставить МФО новое Заявление на полное досрочное погашение Задолженности. При неосуществлении Заемщиком указанных мероприятий, внесенная сумма денег признается предоплатой очередного(ых) платежа(ей) по микрокредиту в соответствии с действующим Графиком погашения.

**16.15.** После осуществления полного досрочного погашения задолженности МФО предоставляет Заемщику документы, необходимые для снятия обременения с Предмета залога. Сроки почтовой пересылки Заемщику документов, необходимых для снятия обременения с Предмета залога не включаются в расчет дней, указанных в настоящем пункте.

**16.16.** Взаимодействие МФО с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется:

1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении МФО, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;

2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе МФО, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования МФО, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

**16.17.** Взаимодействие МФО с третьим лицом, не являющимся Заемщиком, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктом 16.16 Правил, а также при сообщении наименования МФО, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

**16.18.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по Договору о предоставлении микрокредита, МФО применяет следующие меры в отношении Заемщика:

- меры досудебного урегулирования задолженности по Заемщикам – физическим лицам согласно Закона;
- начисление неустойки (штрафов, пени) в размере, предусмотренном Договором;
- требование досрочного исполнения обязательств по Договору, в порядке и сроки, предусмотренные Договором;
- поручение взыскания задолженности Заемщика по Договору коллекторским агентствам и (или) сервисной компанией;

- обращение взыскания на Предмет залога (при его наличии по микрокредиту) или изменение вида залога с передачей Предмета залога во владение МФО (заклад);
- требование исполнения обязательств по Договору способами, не запрещенными законодательством РК, в том числе указанными в Стандартных условиях.

**16.19.** МФО в рамках досудебного урегулирования задолженности Заемщика, вправе также взыскать задолженность Заемщика на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заемщика-физического лица в случаях, предусмотренных Законом и Договором о предоставлении микрокредита. Исполнительная надпись нотариуса может быть совершена путем подачи МФО заявления нотариусу о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по договору о предоставлении микрокредита по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в договоре адресом должника.

**16.20.** При неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Договору о предоставлении микрокредита и/либо при отсутствии удовлетворения требования о неисполнении обязательств перед МФО, либо в случае отсутствия обращения Заемщика в МФО, либо в случае отсутствия достигнутого соглашения об изменении условий Договора о предоставлении микрокредита МФО вправе принять ниже следующие меры, предусмотренные законодательством РК и/или Договором о предоставлении микрокредита:

- взыскание задолженности посредством исполнительной надписи;
- взыскание задолженности в судебном порядке.

**16.21.** Решение о применении мер взыскания в отношении Заемщика принимается уполномоченным органом/лицом МФО.

**16.22.** При реализации права МФО на передачу третьему лицу права (требования) по договору о предоставлении микрокредита (договору уступки права (требования)), МФО:

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет заемщика - физическое лицо по договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) МФО по указанному договору о предоставлении микрокредита третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации, предоставляющие МФО возможность осуществить идентификацию клиента - физического лица посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом РК «О платежах и платежных системах» (далее - объекты информатизации);

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита, либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление - сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня)) и других подлежащих уплате сумм.

## **17. ТРЕБОВАНИЯ К**

### **ЗАЕМЩИКАМ/СОЗАЕМЩИКАМ/ГАРАНТАМ/ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ**

**17.1.** Исполнение Заемщиком обязательств по Договору может обеспечиваться, гарантией и/или залогом.

**17.2.** Заемщиком/Созаемщиком/Гарантом/Залогодателем может выступать дееспособное физическое лицо или юридическое лицо, соответствующее требованиям, регламентированным условиями финансовых продуктов МФО.

**17.3.** Залогодателем может выступать Заемщик, а также третье лицо при условии их соответствия регламентированным условиям финансовых продуктов МФО.

## **18. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ И МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗНОГЛАСИЙ**

**18.1.** Настоящий раздел определяет обязательный для МФО досудебный порядок урегулирования разногласий, возникающих из договоров о предоставлении микрокредита с клиентами — физическими лицами (далее — Заемщик), а также порядок взаимодействия МФО с Микрофинансовым (финансовым) омбудсманом.

**18.2.** МФО признает за Заемщиком право на обращение к Микрофинансовому омбудсману для разрешения споров, связанных с исполнением договора микрокредита, после соблюдения обязательного этапа прямого урегулирования с МФО.

**18.3.** При возникновении просрочки или иных разногласий Заемщик вправе обратиться в МФО с письменным заявлением об изменении условий договора или урегулировании спора. МФО обязано принять, зарегистрировать заявление Заемщика и рассмотреть его в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения.

**18.4.** По результатам рассмотрения заявления МФО предоставляет Заемщику мотивированный ответ в письменной или электронной форме:

- 1) согласии внести в условия договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные заемщиком;
- 2) встречном предложении МФО заемщику о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита;
- 3) отказе внести в условия договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

**18.5.** В случае недостижения взаимоприемлемого решения, Заемщик имеет право направить обращение Микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

**18.6.** Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

**18.7.** В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд либо во внесудебном порядке.

**18.8.** МФО назначает ответственное лицо для взаимодействия с Микрофинансовым омбудсманом, и предоставляет его актуальные контактные данные.

**18.9.** По запросу Микрофинансового омбудсмана в связи с поступившим обращением Заемщика, МФО предоставляет в течение 10 (десяти) рабочих дней:

- письменное мотивированное пояснение (отзыв) по существу спора;
- копию договора о предоставлении микрокредита со всеми приложениями и графиками;
- полную выписку по лицевому счету;
- внутреннюю переписку с Заемщиком на этапе прямого урегулирования.

**18.10.** Информация, передаваемая Микрофинансовому омбудсману, содержащая тайну предоставления микрокредита и персональные данные, предоставляется без согласия

Заемщика согласно законодательству, в объеме, необходимом для рассмотрения обращения, по запросу Микрофинансового омбудсмана и при наличии обращения заемщика.

**18.11.** Решение Микрофинансового омбудсмана по урегулированию разногласий оформляется в письменном виде и направляется сторонам в течение 5 рабочих дней с момента принятия.

**18.12.** Решение Микрофинансового омбудсмана обязательно к исполнению МФО в случае его принятия Заемщиком в установленный срок. МФО уведомляет о выполнении решения Микрофинансового омбудсмана.

**18.13.** В случае несогласия Заемщика с решением омбудсмана, спор может быть рассмотрен в суде в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**18.14.** сроки рассмотрения, исполнения решений могут быть продлены по объективным причинам, с обязательным уведомлением всех сторон.

## **19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**19.1.** В целях микрокредитования Заемщиков МФО вправе заключать агентские договоры/соглашения с третьими лицами.

**19.2.** Ответственность в процессе предоставления микрокредитов возлагается на ответственных лиц МФО согласно их должностным инструкциям.

**19.3.** Ответственность за разработку, согласование, актуализацию (обновление) по мере необходимости настоящих Правил возлагается на Генерального Директора МФО с утверждением настоящих Правил высшим органом МФО

**19.4.** МФО вправе по собственному усмотрению принять решение об уступке своих прав (требований) по договорам о предоставлении микрокредита лицам, определённым Законом РК «О микрофинансовой деятельности».

**19.5.** Настоящие Правила подготовлены на казахском и русском языках. В случае разночтения между казахской и русской версиями, версия на русском языке будет иметь преимущественную силу.

**19.6.** МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила.

**19.7.** Все изменения и/или дополнения в настоящие Правила утверждаются решением единственного участника ТОО «Микрофинансовая организация «Rangeld Finance».

**19.8.** В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством РК, они утрачивают силу, и применяются соответствующие нормы законодательства РК.

**19.9.** Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством РК.