



УТВЕРЖДЕНЫ:
решением Общего собрания участников
ТОО «МФО «НИЕТ Кредит»
Протокол №5 от 09 октября 2025 года

ПРАВИЛА
предоставления микрокредитов

Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «НИЕТ Кредит»

г. Шымкент

2025 год



СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения	3
2. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения (офлайн – кредитование)	3
3. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита (офлайн - кредитование)	4
4. Предоставление микрокредита электронным способом (онлайн – кредитование) ...	5
5. Порядок заключения договора при предоставлении микрокредита электронным способом (онлайн – кредитование)	7
6. Иные условия предоставления микрокредита.....	7
7. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита.....	7
8. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	8
9. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам	8
10. Требования к принимаемому микрофинансовой организацией обеспечению.....	8
11. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам.....	9
12. Методы погашения микрокредита.....	10
13. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления кредитов.....	10
14. Права и обязанности МФО и его клиента, их ответственность.....	12
15. Заключительные положения.....	16



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие «Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «НИЕТ Кредит» (далее по тексту Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, а также внутренними документами товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «НИЕТ Кредит» (далее по тексту МФО).

1.2. Выдача микрокредитов осуществляется на условиях срочности, возвратности, платности и использования по целевому назначению.

1.3. Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов МФО.

1.4. С письменного либо электронного согласия Заемщика МФО имеет право предоставлять и запрашивать информацию о клиенте в ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Государственное кредитное бюро» и иные уполномоченные органы, а также запрашивать информацию о клиенте из других источников.

1.5. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны. Копия утвержденных Правил размещается в месте, доступном для обозрения и ознакомления клиентов МФО.

1.6. Требования к Заемщикам, виды микрокредитования, условия микрокредитования определяются настоящими Правилами и иными внутренними документами МФО.

1.7. 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 предоставления микрокредитов).

1.8. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия заемщика, данного в момент его личного присутствия в микрофинансовой организации, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицами, указанными в пунктах 4, 5, 5-1 и 6 Статьи 21. Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» от 26 ноября 2012 года №56-V.

2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ (ОФЛАЙН - КРЕДИТОВАНИЕ)

2.1. При обращении заявителя в МФО за получением микрокредита, заявитель заполняет и подает кредитному менеджеру заявление утвержденной формы. Кредитный менеджер выясняет цель, на которую микрокредит запрашивается, разъясняет условия и порядок предоставления микрокредита, знакомит с перечнем документов, необходимых для его получения.

2.2. Дает полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита.

2.3. Предоставляет информацию о ставках и тарифах, продуктах, программах, способах взаимодействия с клиентом.



2.4. Предоставляет заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами.

2.5. Для рассмотрения и принятия решения МФО о предоставлении микрокредита заявитель предоставляет документы и сведения, запрашиваемые МФО.

Лицо, подавшее заявку на предоставление микрокредита в МФО, обязано представить документы и сведения, запрашиваемые МФО, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по

договору о предоставлении микрокредита, в порядке и на условиях, которые установлены настоящими Правилами, а именно:

- документы, позволяющие идентифицировать лицо, подавшее заявку;
- иные документы, по требованию Закона Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года №56-V «О микрофинансовой деятельности» или Займодателя.

2.6. Кредитный менеджер МФО осуществляет проверку предоставленных документов и сведений на соответствие требованиям настоящих Правил и действующему законодательству.

2.7. При обнаружении несоответствия представленных документов и сведений установленным требованиям, кредитный менеджер сообщает заявителю об обнаруженных недостатках, после устранения которых заявитель вправе вновь обратиться в МФО с заявлением о предоставлении микрокредита.

2.8. Сотрудники МФО проводят финансовую и юридическую проверку предоставленных документов.

2.9. Вопрос о предоставлении микрокредита рассматривается уполномоченными сотрудниками.

2.10. При положительном решении МФО заключает с заявителем договор о предоставлении микрокредита.

2.11. 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.

2.12. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора о предоставлении микрокредита.

2.13. Сотрудники МФО в процессе предоставления микрокредитов руководствуются общими установленными стандартами поведения – представление по ФИО и должности, обращение с клиентом вежливо, корректно, исключая давление, угрозы, грубость, навязчивые звонки/сообщения, использование понятного языка без «мелкого шрифта» в объяснениях по запросу клиента и т.п.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА (ОФЛАЙН - КРЕДИТОВАНИЕ)

3.1. Договор о предоставлении микрокредита и прочие, необходимые договора, заключаются в письменной форме на государственном и русском языках.

3.2. Договор о предоставлении микрокредита содержит перечень обязательных условий, установленных нормативным актом уполномоченного органа.



3.3. Заемщик подписывает договор о предоставлении микрокредита после его прочтения и получения разъяснений от сотрудников МФО по возникшим вопросам.

3.4. После подписания договора о предоставлении микрокредита, прочих необходимых договоров и графика платежа, заемщику выдаются следующие документы:

- подписанные договора;
- график платежей с указанием даты и суммы погашения.

3.5. В случаях, когда залоговое обеспечение подлежит государственной регистрации, заемщик регистрирует договора залога в государственных органах.

3.6. Предоставление микрокредита осуществляется путем перевода денег с банковского счета МФО на банковский счет клиента.

4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА ЭЛЕКТРОННЫМ СПОСОБОМ (ОНЛАЙН - КРЕДИТОВАНИЕ)

4.1. Заявитель подает заявку на получение микрокредита электронным способом на корпоративном сайте МФО <https://nietcredit.kz>. Заявитель, на сайте МФО, используя кредитный калькулятор, может предварительно рассчитать сумму займа, выбрать срок кредитования, ознакомиться с ежемесячным размером платежа по займу, а также выбрать метод погашения микрокредита (окончательный расчет утверждается на момент принятия решения).

4.2. Обязательным условием для получения микрокредитов электронным способом является наличие у заявителя мобильного телефона, позволяющего осуществлять прием и передачу SMS – сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи, и при наличии доступа в интернет. Коды подтверждения и SMS оповещения приходят на личный телефон заявителя.

4.3. До предоставления микрокредита электронным способом, заявитель на сайте МФО:

- ознакомливается с правилами предоставления микрокредитов;
- получает полную и достоверную информацию о платежах и переводах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- выбирает метод погашения микрокредита, рассматривает проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами (методом дифференцированных платежей, аннуитетных платежей или методом, рассчитанным в соответствии с внутренними правилами предоставления микрокредитов);
- ознакомливается с правами и обязанностями, связанными с получением микрокредита.

4.4. Операции, связанные с предоставлением микрокредитов электронным способом, осуществляются в личном кабинете заявителя на сайте МФО <https://nietcredit.kz>.

4.5. Для регистрации в личном кабинете, заявитель, заполняет заявку на получение микрокредита электронным способом и вводит следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (при наличии), указанные в документе, удостоверяющем личность;
- индивидуальный идентификационный номер;
- номер и срок действия документа, удостоверяющего личность;
- абонентский номер устройства сотовой связи;
- реквизиты банковского счета (IBAN);



- фотография клиента в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом.

4.6. МФО, для подтверждения регистрации заявителя осуществляет сверку данных, предоставленных заявителем: фамилию, имя, отчество (при наличии), индивидуальный идентификационный номер и фотографию клиента. Регистрация заявителя в личном кабинете осуществляется при помощи биометрической идентификации заявителя.

4.7. После регистрации заявителя в личном кабинете, последующий его допуск к личному кабинету осуществляется путем ввода самостоятельно заданного при регистрации пароля или генерации одноразового пароля на сотовый телефон заявителя. Заявитель принимает на себя полную ответственность контроля за паролем для входа в личный кабинет.

4.8. Для идентификации и аутентификации заявителя в личном кабинете клиента используются следующие способы:

- биометрическая идентификация клиента;
- двухфакторная аутентификация клиента.

Двухфакторная аутентификация клиента осуществляется путем применения как минимум двух из следующих факторов: знания, владения, неотъемлемости:

- ✓ подтверждение фактора знания: ввода клиентом самостоятельно заданного при регистрации пароля или кодового слова;

- ✓ подтверждение фактора владения: ввода клиентом одноразового пароля, автоматически сгенерированного и переданного на указанный клиентом абонентский номер устройства сотовой связи клиента, с проверкой принадлежности клиенту данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента в базе номеров мобильных телефонов клиентов посредством веб-портала "электронного правительства";

- ✓ подтверждение фактора неотъемлемости: сверки изображения лица клиента в режиме реального времени с его изображением на документе, удостоверяющем личность, при которой обеспечивается защита от использования вместо изображения в режиме реального времени лица клиента статичного изображения или видеозаписи лица клиента.

4.9. Личный кабинет предоставляет клиенту возможность осуществления следующих действий:

- подача клиентом заявления на получение микрокредита;
- просмотр сведений о МФО (юридический адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты и другие сведения);
- просмотр договора (договоров) клиента о предоставлении микрокредита (до и после заключения договора);
- просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения заявления клиента на получение микрокредита;
- просмотр информации о сумме текущей задолженности клиента по микрокредиту (микрокредитам), предстоящих и фактических платежах клиента, в том числе о сумме основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафов, пени);
- просмотр информации о способах погашения микрокредита клиентом;
- обмен письмами (сообщениями) между клиентом и МФО.

4.10. До предоставления микрокредита электронным способом, МФО осуществляет надлежащую проверку заявителя в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов,



полученных преступным путем, и финансированию терроризма и внутренними документами;

МФО отказывает в предоставлении заявителю микрокредита по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА ЭЛЕКТРОННЫМ СПОСОБОМ (ОНЛАЙН - КРЕДИТОВАНИЕ)

5.1. Заключение договора о предоставлении микрокредита, внесение изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита электронным способом между МФО и клиентом, осуществляется посредством электронной цифровой подписи клиента и (или) путем генерации и ввода паролей или с использованием аутентификационных признаков (одноразовых паролей).

5.2. Предоставление микрокредита электронным способом осуществляется путем перевода денег с банковского счета МФО на банковский счет клиента.

5.3. Предоставление микрокредитов электронным способом осуществляется в соответствии с внутренними документами МФО, предусматривающими выявление искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых клиенту предоставлен микрокредит электронным способом, а также защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, и целостность данной информации, включая защиту предоставляемых клиентом идентификационных и аутентификационных данных от повторного несанкционированного использования при получении микрокредита.

5.4. По запросу клиента, МФО предоставляет ему подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, подтверждающих предоставление (получение) микрокредита электронным способом, в порядке и сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита.

5.5. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора о предоставлении микрокредита.

6. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

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

6.2. При нецелевом использовании микрокредита МФО сохраняет за собой право обязать заемщика досрочно вернуть микрокредит и выплатить вознаграждение в части использованного микрокредита, начисленное по договору о предоставлении микрокредита на дату возврата микрокредита.

7. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА



7.1. МФО предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем двадцати тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год Законом «О республиканском бюджете», на одного заемщика.

7.2. Сроки кредитования определяются согласно внутренним нормативным документам МФО в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта.

7.3. Микрокредиты, предоставляемые на срок до 1 (Одного) года относятся к краткосрочным, свыше 1 (Одного) года относятся к долгосрочным.

7.4. МФО предоставляет микрокредиты с максимальным сроком до 36-ти (Тридцать шесть) месяцев.

8. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

8.1. Ставки вознаграждения по выдаваемым микрокредитам устанавливаются в пределах, установленных внутренними документами МФО, индивидуально по каждому кредитному продукту в зависимости от состояния финансового рынка, уровня спроса на кредитные ресурсы.

8.2. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным микрокредитам, может производиться только в соответствии с условиями договора, либо путем изменения или реструктуризации договора, согласованного между МФО и клиентом.

8.3. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год независимо от срока предоставления микрокредита.

8.4. МФО устанавливает размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту, не превышающий предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

9. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

9.1. Выплата заемщиками вознаграждения по предоставленным микрокредитам осуществляется на условиях заключенных договоров о предоставлении микрокредита и графиков погашения, которыми устанавливаются сроки выплаты вознаграждения по микрокредитам, погашения основной задолженности и санкции, применяемые в случае нарушения этих сроков.

9.2. Срок начисления вознаграждения осуществляется со дня выдачи микрокредита заемщику. Окончательный срок начисления вознаграждения прекращается при полном погашении микрокредита. Начисление вознаграждения осуществляется согласно предоставленным графикам погашения за фактические календарные дни пользования микрокредитом, количество дней в году принимается за 365/366 дней.

10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

10.1. МФО принимает следующие виды обеспечения:

- недвижимое имущество (жилые и нежилые помещения, земельные участки, кроме объектов, находящихся в аварийном состоянии, пожаро- и взрывоопасных объектов и т.п., а также спиртовые заводы, табачные фабрики);



• движимое имущество (транспортные средства, спецтехника товарно-материальные ценности, товары в обороте, производственное и торговое оборудование, оргтехника, личное имущество, скот КРС/МРС и птица, акции или доли участия в уставном капитале кредитных бюро, микрофинансовых организаций, организаций, оказывающих услуги по инкассации банкнот, монет и ценностей, и организаций, имеющих лицензию на охранную деятельность, денежные средства);

• гарантии (поручительства) физических и юридических лиц;

10.2. Право собственности на имущество, предоставляемое в залог, должно быть оформлено в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан.

10.3. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, договор залога, подлежащий государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию данного имущества.

11. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

11.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом общей суммы вознаграждения, при наличии - комиссионных и иных платежей, подлежащих уплате МФО клиентом за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

11.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

11.3. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом.

11.4. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

1) на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;

2) по устному или письменному требованию заемщика;

3) в случае внесения изменений и дополнений в договор микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

11.5. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым МФО микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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



где: n - порядковый номер последней выплаты заемщику;
 j - порядковый номер выплаты заемщику;
 S_j - сумма j -той выплаты заемщику;
 APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;
 t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j -той выплаты заемщику (в днях);
 m - порядковый номер последнего платежа заемщика;
 i - порядковый номер платежа заемщика;
 P_i - сумма i -того платежа заемщика;
 t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i -того платежа заемщика (в днях).

11.6. 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 остаётся без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

11.7. В расчёт годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

11.8. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточнённого 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, произведённых заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.

12. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

12.1. МФО допускает следующие методы погашения микрокредита:

- метод 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;

- метод 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.

- метод гибких платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется платежами, включающими начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение, выплачиваемое ежемесячно и платежи по основному долгу, выплачиваемые по частям или одним платежом в конце периода.

13. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА



13.1. МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) Письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации МФО;
- 2) Устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом МФО.

13.2. Письменное обращение клиентов регистрируется в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами МФО.

13.3. 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.

13.4. Обращение клиентов, поступающие через объекты информатизации МФО, в том числе через интернет-ресурс регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО.

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

13.6. Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом МФО), 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.

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

13.8. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО.

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

13.9. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбы, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов МФО, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.



13.10. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента МФО принимает решение об устранении нарушения и восстановления прав и законных интересов клиента.

13.11. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО.

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

Не требуется подписание уполномоченным лицом МФО ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами 2), 3), 4) п. 13.12.

13.12. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способами, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- 1) 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;
- 2) на адрес электронной почты, указанной в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;
- 3) путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в МФО ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

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

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

14.1. МФО вправе.

- 1) запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных правилами предоставления микрокредитов;
- 2) по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 3) требовать досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем на сорок календарных дней;
- 4) взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пеню), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заемщика – физического лица в случае недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения его заявления и непредставления им возражений по задолженности;



5) в любое время осуществлять контроль и мониторинг целевого использования микрокредита, путем истребований документов, подтверждающих целевое использование микрокредита, мониторинг финансового состояния заемщика;

6) досрочно взыскать микрокредит и вознаграждения по нему за период пользования микрокредитом при образовании просроченной задолженности и неоплате вознаграждения по нему в случаях если заемщик вовлечен в судебный процесс и/или если на имущество заемщика и его счета наложен арест или обращено взыскание (или существует реальная угроза этого), а также при отсутствии у заемщика средств для осуществления очередного платежа по договору микрокредитования и отсутствии перспектив их поступления;

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

8) осуществлять иные права, установленные Законом «О микрофинансовой деятельности», иными законами Республики.

14.2. МФО обязана:

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

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

4) предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода 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 МФО физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:

- метода 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;

- «гибкий» график;



- 5) 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;
- 6) соблюдать тайну предоставления микрокредита;
- 7) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 8) 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;
- 9) уведомить заемщика не позднее десяти календарных дней с даты наступления просрочки о возникновении просрочки по исполнению обязательств по договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении, праве заемщика обратиться в организацию;
- 10) рассмотреть в течении пятнадцати календарных дней со дня получения заявления заемщика предложенные изменения в условия договора микрокредитования и сообщить заемщику об одном из следующих решений: о согласии с предложенными изменениями в условия договора, о встречном предложении, об отказе в изменении условий договора микрокредитования;
- 11) соблюдать иные требования, установленные Законом «О микрофинансовой деятельности» и иным законодательством 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 девяноста 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);

- 3) 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;
- 4) устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 5) требовать от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего МФО сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
- 6) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;



7) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательств 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;

8) 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;

9) 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;

10) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом МФО;

11) 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) иные права и обязанности, установленные Законом «О микрофинансовой деятельности» и иными законами Республики Казахстан.

14.5. Заемщик имеет право:

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

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

14) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан;

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

16) в течении тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору микрокредитования посетить МФО и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора микрокредита, в том числе



связанных с: изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору микрокредита, отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению, изменением срока микрокредита, прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

17) в течении пятнадцати календарных дней с даты получения МФО и при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора микрокредита вправе обратиться к омбудсману с одновременным уведомлением МФО;

18) осуществлять иные права, установленные Законом «О микрофинансовой деятельности», иными законами Республики Казахстан 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 МФО в соответствии с Законом «О микрофинансовой деятельности»;

3) возместить МФО комиссионные и другие расходы, связанные с взысканием исполнения обязательств заемщиком по договору микрокредита;

4) своевременно сообщать обо всех обстоятельствах, которые могут отрицательно повлиять на исполнение договора микрокредита, до полного погашения задолженности;

5) при изменении почтовых реквизитов, адреса и места проживания в течении трех календарных дней сообщить МФО новые сведения;

6) по требованию МФО о досрочном возврате суммы микрокредита и вознаграждения в течение десяти календарных дней погасить полностью микрокредит и выплатить вознаграждение по нему при наступлении условий предусмотренных договор микрокредитования;

7) выполнять иные требования, установленные Законом «О микрофинансовой деятельности», иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Настоящие Правила могут дополняться и изменяться, в процессе микрокредитной деятельности с целью повышения эффективности работы и финансовых результатов МФО.

15.2. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются решением Общего собрания участников, в порядке, установленном внутренними документами МФО.

15.3. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом МФО, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет не действительности других норм и Правил в целом.

15.4. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами МФО, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.