ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «MyCar Finance»

Утверждено и введено в действие Протоколом общего собрания участников от «04» мая 2026 г.

Этот документ является собственностью ТОО «Микрофинансовая организация «MyCar Finance».
Несанкционированное использование, копирование или разглашение настоящего документа запрещено.

Содержание

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3
1. Цель и область определения 3
2. Термины, определения и сокращения 3
3. Нормативные ссылки 10
4. Ответственность 11
5. Общие положения и принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов 12
5.1 Принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов 12
5.2 Базовые условия предоставлении микрокредитов 13
6. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита, виды микрокредитов 17
7. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам 17
8. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам 17
9. Требования к принимаемому МФО обеспечению. 18
10. Правила расчета Годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам 19
11. Методы погашения микрокредита 20
12. Права и обязанности МФО, потребителя финансовых услуг и их ответственность 21

РАЗДЕЛ 2. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ 25
13. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов 25
13.2 Нормы поведения и требования к уровню знаний, навыков и квалификации работников МФО/Агентов, непосредственно взаимодействующих с клиентами 26
13.3 Процедуры идентификации и предотвращения недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов 28
13.4 Процедуры предоставления микрокредитов и перечень информации, подлежащей раскрытию на всех этапах взаимодействия 29
13.5 Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения с участием Кредитного менеджера: 30
13.6 Порядок подачи заявления электронным способом физическим лицом на предоставление микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности 33
13.7 Порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита 35
14. Порядок рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления услуг МФО 38
14.1 Общие положения и формы обращений. 38
14.2 Особые условия рассмотрения заявления о внесении изменений в ДПМ. 41
14.3 Порядок погашения задолженности Заемщика 43
14.4 Порядок взыскания задолженности при работе с неплатежеспособными Заемщиками 47

РАЗДЕЛ 2.1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛСИ/МГН 52
15.1 Особенности взаимодействия 52
15.2 Доступные формы получения информации 53
15.3 Участие доверенного лица 56
16. Заключительные положения 56

РАЗДЕЛ 3. ПРИЛОЖЕНИЯ 58
Приложение 1 к Правилам 58
Ключевой информационный документ 58
Приложение 2 к Правилам 60
Комиссии и штрафы для заемщиков юридических лиц 60

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Цель и область определения

1.1 Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства, нормативно-правовых актов Республики Казахстан и внутренних документов ТОО «Микрофинансовая организация «MyCar Finance» (далее по тексту – «МФО»), определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов Заемщикам МФО, а также их обслуживания. Целью Правил является формирование единых стандартов взаимодействия с клиентами, обеспечение прозрачности, эффективности и соблюдения прав Заемщиков/ Заявителей/ представителей Заявителя ИП/ЮЛ в процессе предоставления микрокредита.

1.2 Правила являются публичным документом и размещаются в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем/представителем Заявителя ИП/ЮЛ) МФО, в том числе на интернет-ресурсе МФО

1.3 Правила являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита.

1.4 МФО осуществляет свою деятельность на основании лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности, выданной государственным органом по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

2. Термины, определения и сокращения

2.1 В документе представлены наиболее значимые и часто применяемые термины и их определения, а также сокращения.

Термин	Определение
Агент/уполномоченный агент	Юридическое лицо/ индивидуальный предприниматель, присоединившийся к Соглашению о сотрудничестве (далее-Соглашение), размещенному на официальном веб сайте МФО: https://mycarfinance.kz/. Агент оказывает в пользу МФО комплекс услуг: по информированию клиентов о возможности приобретения Продукции за счет кредитных средств МФО, в том числе, если предусмотрено соглашением, с подписанием от имени МФО с Заявителями ДПМ, Договоров о залоге/ Договоров гарантии (при наличии), с выполнением действий по оформлению иных документов, связанных с предоставлением микрокредитов, с оказанием услуг в последующем посткредитном обслуживании Заемщиков/Залогодателей по выданным микрокредитам, с выполнением также иных действий и обязательств, предусмотренных Соглашением о сотрудничестве;
Аутентификация	процедура проверки подлинности клиента физического лица при предоставлении микрокредита электронным способом, электронных сообщений и иных документов, в том числе электронных копий документов, необходимых для предоставления микрокредита электронным способом, а также определяющих клиента и содержание его волеизъявления
Биометрическая аутентификация	комплекс мер, идентифицирующих личность на основании физиологических и биологических неизменных признаков;
Вознаграждение	плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся МФО денег в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита и установленным порядком погашения;
Гарант	физическое/юридическое лицо, резидент РК, отвечающее полностью или частично солидарно с заемщиком/созаемщиком за

Термин	Определение
	исполнение их обязательств по Договору о предоставлении микрокредита перед МФО;
Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ)	ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
Дилерский центр	юридическое лицо, представляющее разнообразные автомобильные бренды (торговые марки) в одной или нескольких географических точках, на основании соответствующего договора, заключенного с дистрибьютором/импортером и/или заводом-изготовителем. Дилерские центры делятся на: Системные – дилерские центры, входящие в состав ТОО «Моторная компания «Астана-Моторс»; Внесистемные – дилерские центры, не входящие в понятие «системные».
Договор залога	договор, заключенный между МФО и Залогодателем (-ями) в обеспечение надлежащего исполнения Заемщиком/Созаемщиком обязательств по возврату МФО суммы микрокредита, в данное понятие входят самостоятельный Договора залога, Договор залога, опубликованный на интернет-ресурсе, заявления о присоединении, а также дополнительные соглашения к ним.
Договор о предоставлении микрокредита (далее – ДПМ)	договор, в соответствии с которым МФО предоставляет Заемщику микрокредит. В данное понятие входят самостоятельные договоры о предоставлении микрокредита, стандартные условия договора о предоставлении микрокредита и заявления о присоединении к ним, а также дополнительные соглашения и все приложения к ним.
Договор гарантии	соглашение, подписанное Гарантом собственноручно, согласно которому Гарант обязывается полностью или частично солидарно отвечать за исполнение обязательства Заемщика/Созаемщика перед МФО, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
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 МФО, в предоставлении основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан
Заемщик	физическое лицо, включая индивидуального предпринимателя, резидент Республики Казахстан и/или юридическое лицо, зарегистрированное в Республике Казахстан, подписавшее Договор и принимающее на себя обязательства по возврату полученных денег и полную оплату полученного микрокредита, в том числе вознаграждения и других платежей по микрокредиту.
Залогодатель	физическое/юридическое лицо, предоставившее в залог принадлежащее ему имущество, находящееся на территории РК, в обеспечение исполнения обязательств Заемщика по микрокредиту;

Термин	Определение
Заявитель	физическое лицо, включая индивидуального предпринимателя, резидент Республики Казахстан и/или юридическое лицо, зарегистрированное в Республике Казахстан, подавшее в МФО заявление на получение микрокредита/ заявление-анкету на получение микрокредита.
Заявление на получение микрокредита	письменное заявление Заявителя физического лица на рассмотрение возможности предоставления микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, содержащее согласие Заявителя (субъекта кредитной истории) на предоставление информации о нем в кредитные бюро, на выдачу кредитного отчета из кредитных бюро, на получение информации о доходах Заявителя, а также на сбор, обработку и передачу персональных и иных данных, применяемое в рамках процесса b2c. При взаимодействии через Интернет-платформу «MyCredit», анкета клиента, предоставляемая посредством данной платформы, является неотъемлемой частью Заявления на получение микрокредита;
Заявление-анкета на получение микрокредита	письменное заявление установленного образца о предоставлении микрокредита с указанием анкетных данных Заявителя физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя/самозанятого или юридического лица, зарегистрированного в Республике Казахстан;
Индивидуальный предприниматель (далее-ИП)	физическое лицо, осуществляющее самостоятельную, инициативную предпринимательскую деятельность, направленную на получение чистого дохода, основанную на собственности самого физического лица и осуществляемая от имени физического лица за его риск и под его имущественную ответственность, без образования юридического лица и при отсутствии признаков юридического лица;
Исполнительный орган	Директор МФО;
Клиент	физическое/юридическое лицо, резидент Республики Казахстан, заинтересованный в получении микрокредита для приобретения/ оплаты товаров/услуг;
Коэффициент долговой нагрузки (КДН)	отношение суммы ежемесячного платежа по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам Заемщика-физического лица, включая суммы просрочек по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам и среднего ежемесячного платежа по новой задолженности Заемщика к среднему ежемесячному доходу Заемщика за последние шесть месяцев, рассчитываемое по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, а также по микрокредитам, предоставляемым Заемщикам, не являющимися индивидуальными предпринимателями, на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением случаев предоставления Заемщиком документов и (или) иных сведений, подтверждающих его предпринимательскую деятельность
Кредитное досье	совокупность документов и сведений по выданному микрокредиту в бумажном/электронном варианте, формирующихся по каждому заемщику с момента принятия МФО Заявления на получение

Термин	Определение
	микрокредита по процессу b2c/Заявления-анкеты по процессу c2c/ /b2b до момента полного исполнения обязательств перед МФО в соответствии с перечнями, определенными продуктами кредитования и законодательством Республики Казахстан.
Кредитоспособность	наличие у Заявителя моральных и материальных (включая предлагаемое обеспечение по микрокредиту) предпосылок к получению доверия МФО относительно возврата микрокредита в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита
Менеджер	консультант по микрокредитным и страховым продуктам/ менеджер по продажам дилерского центра(по направлению B2C/B2B)/ Менеджер МФО (по направлению C2C), в обязанности которого входит консультирование, предварительная квалификация на соответствие требованиям МФО, прием документов у Заявителя/представителя Заявителя, удостоверение подписи Заемщика/Созаемщика/ Гаранта/Залогодателя (при наличии) в Договоре о предоставлении микрокредита, подписание Договора залога, Дополнительных соглашений к Договору о предоставлении микрокредита/Договору залога, сканирование и предоставление ответственному работнику УАЗ документов, составляющих кредитное досье
Кредитный комитет	постоянно действующий коллегиальный орган МФО, принимающий решения в рамках полномочий, оговоренных внутренними нормативными документами МФО
Консультация	информация и разъяснения, предоставляемые МФО и (или) уполномоченным агентом потребителю финансовых услуг в отношении финансовых продуктов и микрофинансовых услуг на всех этапах взаимодействия, в том числе до заключения ДПМ, при его заключении и в процессе обслуживания;
Личный кабинет	сервис в мобильном приложении MyCar.kz, не принадлежащем МФО, доступный зарегистрированным пользователям после авторизации
Микрокредит	деньги, предоставленные МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» и Договором на условиях платности, срочности и возвратности: залоговый микрокредит, предоставляемый с обеспечением исполнения обязательств Заемщика в виде залога; беззалоговый микрокредит предоставляется без обеспечения исполнения обязательств в виде залога.
Недобросовестные практики	действия (бездействие) субъектов поведенческого надзора, виды и признаки которых указаны в пункте 13.3.2 Правил
Необоснованная жалоба	*Термин из подпункта 2.1 исключен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* не подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает качество и условия обслуживания соответствующими требованиям нормативных правовых актов, ВНД МФО
Обращение	направленное в МФО или к должностному лицу МФО индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик

Термин	Определение
Обоснованная жалоба	*Термин из подпункта 2.1 исключен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* подкрепленная фактами жалоба, анализ предмета которой устанавливает нарушение нормативных правовых актов, ВНД МФО
Общий классификатор видов экономической деятельности (ОКЭД)	система кодов, используемая для классификации бизнеса по сферам деятельности, обязателен при регистрации ИП/ТОО, влияет на налоговый режим, статотчетность и банковские проверки
Основной долг	сумма задолженности Заемщика перед МФО без учета процентов по микрокредиту
Потребитель финансовых услуг	физическое или юридическое лицо, имеющее намерение приобрести услуги или пользующееся услугами МФО
Ответственные деловые практики на финансовом рынке	совокупность принципов и действий, направленных на обеспечение честного, прозрачного и справедливого отношения субъектов поведенческого надзора к потребителям финансовых услуг
Орган управления	Общее собрание участников
Платежеспособность	наличие у Заявителя экономической возможности надлежащего исполнения обязательств перед МФО в срок и полностью
Предмет залога	движимое/недвижимое имущество, предоставленное Залогодателем по Договору залога в обеспечение исполнения обязательств Заемщика/Созаемщика
Представитель МФО	физическое лицо, уполномоченное МФО на основании доверенности и/или иного документа принимать от Заемщиков документы, подписывать от имени МФО договоры и другие документы, в том числе с использованием средств факсимильного копирования подписи и печати, а также совершать другие действия, предусмотренные доверенностью и/или иным документом.
Программа микрокредитования	программы по предоставлению микрокредитов, определяющие различные условия кредитования на определенные цели в рамках одного Финансового продукта
Продукция	для залоговых микрокредитов – транспортные средства любой марки и/или их отделимые/неотделимые улучшения
Регистрация обращения	фиксация в учетном информационном документе (Журнал) кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению
Самозанятый	Физическое лицо, не являющееся индивидуальным предпринимателем, гражданин Республики Казахстан, кандасы, соответствующие следующим условиям: 1) осуществляющие один или несколько видов деятельности, по которым разрешено применение специального налогового режима для самозанятых. **ОКЭД**, по которым разрешено применение специального налогового режима для самозанятых, утверждается Правительством Республики Казахстан; 2) не использующие труд работников; 3) доход которых за календарный месяц не превышает 300-кратный размер месячного расчетного показателя, действующего на 1 января соответствующего финансового года

Термин	Определение
Созаемщик	физическое или юридическое лицо, подписывающее Договор о предоставлении микрокредита вместе с Заемщиком, которое несет солидарную с Заемщиком ответственность за выполнение обязательств по ДПМ включая, но не ограничиваясь, выполнение обязательств по возврату полученного микрокредита, а также по выплате вознаграждения и других платежей по микрокредиту
Служба по защите прав потребителей	структурное подразделение МФО, независимое от деятельности иных структурных подразделений МФО, ответственное за реализацию политики и процедур по обеспечению прав и интересов клиентов - физических лиц.
Транспортное средство (ТС)	одно или несколько транспортных средств и их неотделимые улучшения, приобретаемые за счет суммы/части суммы микрокредита, предоставленного в рамках ДПМ, и/или предоставленное в залог в соответствии с Договором залога автотранспортного средства, заключенным между Заемщиком/ Залогодателем и МФО в качестве Залогодержателя, в обеспечение обязательств Заемщика/Созаемщика по ДПМ.
Уведомление об одобрении кредита	документ, подтверждающий положительное решение уполномоченного органа МФО о предоставлении микрокредита Заявителю.
Уполномоченный орган МФО	постоянно действующий коллегиальный орган МФО, уполномоченное лицо, принимающие решения в рамках процесса микрокредитования либо автоматическая система принятия решений.
Управление посткредитного обслуживания (далее-УПКО) -	структурное подразделение МФО, координирующее работу по посткредитному обслуживанию, ответственное за отработку обращений, включая жалоб, клиентов, подготовку писем, справок и доверенностей по запросу клиентов, отработку запросов КЦ, контроль за осуществлением своевременного страхования при проведении реструктуризации
Управление по работе с просроченными микрокредитами (далее - УРПМ)	структурное подразделение МФО, отвечающее за эффективное выполнение комплекса мероприятий, направленных на возврат просроченной задолженности должников МФО в рамках проводимой досудебной работы и исполнительного производства
Управление регионального развития	структурное подразделение МФО, ответственное за принятие, рассмотрение заявок на приобретение автотранспортного средства через ДЦ, а также курирующее Кредитных менеджеров по вопросам микрокредитования в рамках программ МФО
Финансовый продукт	Услуга, предлагаемая МФО потребителям финансовых услуг в процессе предоставления микрокредита
Юридическое управление	структурное подразделение МФО, уполномоченное проводить юридическую экспертизу статуса Заемщика/ Созаемщика/ Залогодателя/ Гаранта, предоставляемого обеспечения по нестандартным кредитным заявкам и/или стандартным кредитным заявкам юридических лиц, а также подготавливать документы в соответствии с законодательством Республики Казахстан и/или в соответствии с действующими нормативными документами МФО, регламентирующими порядок работы структурных подразделений МФО

Термин	Определение
Центр обмена идентификационным и данными (ЦОИД) -	операционный центр межбанковской системы переводов денег, обеспечивающий взаимодействие с финансовыми организациями по обмену данными клиентов из доступных источников для проведения процедур идентификации клиентов;
Юридическое лицо (далее -ЮЛ)	организация, имеющая на праве собственности, хозяйственного ведения или оперативного управления обособленное имущество и отвечающее этим имуществом по своим обязательствам. Юридическое лицо должно иметь самостоятельный баланс или смету, печать с наименованием, за исключением случаев, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан;
B2B (business-to-business)	схема взаимоотношений между юридическими лицами, между индивидуальными предпринимателями, между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, между юридическими лицами и самозанятыми, при которой реализуемые товары/услуги используется для осуществления предпринимательской деятельности;
B2C (business-to-customer)	схема взаимоотношений между юридическими и физическими лицами, при которой реализуемые товары/ услуги, не связаны с осуществлением предпринимательской деятельности и используются в личных целях;
C2C (customer to customer)	схема взаимоотношений между двумя физическими лицами для взаимного удовлетворения своих интересов, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также схема взаимодействия между физическими лицами, включая самозанятых, при которой реализуемые товары/услуги, связаны с осуществлением предпринимательской деятельности;
Лицо с инвалидностью (далее-ЛСИ)	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* 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
Маломобильные группы населения (далее - МГН)	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* 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
Ситуационная помощь	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* «помощь, оказываемая ЛСИ и МГН по их просьбе или с их согласия в целях преодоления барьеров, препятствующих получению микрофинансовых услуг наравне с другими потребителями финансовых услуг
Сопровождающее лицо	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.*

Термин	Определение
	лицо, сопровождающее ЛСИ и МГН при обращении в МФО, оказывающее бытовую, физическую, коммуникационную или иную помощь, но не совершающее юридически значимых действий от имени потребителя финансовых услуг без надлежащим образом оформленных полномочий
Доверенное лицо	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* лицо, действующее на основании доверенности от имени и по поручению потребителя финансовых услуг
Ответственное микрокредитование	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* осуществление МФО деятельности по предоставлению микрокредитов потребителю финансовых услуг - физическому лицу с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения микрокредита, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг
Персональные данные	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* данные, в том числе биометрические, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе. Сбор, обработка персональных данных осуществляются собственником и (или) оператором, а также третьим лицом с согласия субъекта или его законного представителя в порядке, определяемом уполномоченным органом. Обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных. Субъект персональных данных– физическое лицо, к которому относятся персональные данные
Программы кредитования МФО	*Подпункт 2.1. дополнен термином на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.* программы по предоставлению микрокредитов, определяющие различные условия кредитования на определенные цели в рамках одного Финансового продукта

2.2 В настоящем документе приняты следующие обозначения и сокращения:

Сокращения	Расшифровка сокращения
МФО	ТОО «Микрофинансовая организация «MyCar Finance»
ГЭСВ	Годовая эффективная ставка вознаграждения
КДН	Коэффициент долговой нагрузки
КЦ	Контактный центр
ВНД	Внутренние нормативные документы МФО
ГБДФЛ	Государственная база данных физических лиц
ГБДЮЛ	Государственная база данных юридических лиц
ЛК	Личный кабинет

3. Нормативные ссылки

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

3.1 Нормативные документы внешнего происхождения:

Название
Гражданский кодекс Республики Казахстан
Закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее по тексту - Закон)
Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 24.12.2012 года № 377 «Об утверждении предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения»
Постановление Правления Национального Банка РК от 26.11.2019г. №208 «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам»
Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан №217 от 28 ноября 2019 года «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом»
Закон Республики Казахстан от 4 июля 2003 года № 474-II О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций
Постановление Правления Агенства по регулированию и развитию финансового рынка Республики Казахстан №00.00 от 00.00 «Об утверждении требований к условиям осуществления микрофинансовой деятельности»
Иные нормативно-правовые акты Республики Казахстан.

3.2 Нормативные документы внутреннего происхождения:

Название
Регламент взаимодействия участников процесса микрокредитования ТОО «Микрофинансовая организация «MyCar Finance», утвержденный решением Общего собрания участников ТОО «Микрофинансовая организация «MyCar Finance» -(далее Регламент)

3.3 Настоящие Правила вводят в действие следующие приложения:

Идентификационный номер	Название
Приложение 1	Ключевой информационный документ[1]
Приложение 2	Комиссии и штрафы для заемщиков - юридических лиц[2]

4. Ответственность

Пункт 4.1. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

4.1 Орган управления и исполнительный орган МФО несут ответственность за обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в рамках действующего законодательства Республики Казахстан. Орган управления МФО обеспечивает внедрение и контроль принципов добросовестного поведения в деятельности МФО в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов.

4.2 Ответственность в процессе предоставления микрокредитов/рассмотрения обращений клиентов возлагается на работников МФО согласно их должностным инструкциям.

[1] Ввод в действие с 01 июля 2026 г

[2] Ввод в действие после технической реализации

4.3 Ответственность за разработку, согласование, утверждение, актуализацию (обновление) по мере необходимости настоящих Правил возлагается на Директора Департамента финансов и поддержки бизнеса.

4.4 Ответственность за текущий контроль исполнения требований настоящих Правил работниками МФО лежит на руководителях структурных подразделений, участвующих в процессе предоставления и обслуживания микрокредитов/рассмотрения обращений клиентов.

4.5 При выявлении нарушений работниками МФО и/или уполномоченными агентами/их работниками положений настоящих Правил и/или иных внутренних нормативных документов МФО, подлежащих соблюдению при взаимодействии с потребителем финансовых услуг, МФО:

1) в отношении работников МФО:

✓ применяет меры дисциплинарного взыскания;

✓ осуществляет пересмотр системы мотивации;

2) в отношении уполномоченных агентов:

✓ вправе расторгнуть Соглашение о сотрудничестве, заключенное с агентами и исключить агента из реестра уполномоченных агентов МФО;

✓ требовать принятия корректирующих мер;

✓ предпринять иные меры, предусмотренные Соглашением о сотрудничестве, заключенном с агентом.

4.6 Работники МФО, Агенты и их работники несут ответственность за последствия своего поведения для потребителя на всех этапах взаимодействия:

✓ до заключения договора;

✓ при его заключении;

✓ в процессе обслуживания.

5. Общие положения и принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов

Пункты 5.1. и 5.2 изменены на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

5.1 Принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов

5.1.1 Орган управления МФО обеспечивает соответствие деятельности МФО принципам добросовестного поведения, включающих:

1) добросовестность - осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг без злоупотребления их доверием;

2) недопущение предсказуемого убытка - принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов.

3) МФО при разработке и предоставлении финансовых продуктов оценивает возможные последствия их условий для потребителей финансовых услуг. При такой оценке учитываются, в том числе:

✓ вероятность возникновения у потребителя финансовых услуг значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта;

✓ сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения убытка потребителям финансовых услуг;

4) предложение финансовых продуктов с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг;

5) раскрытие информации о финансовом продукте в соответствии с законодательством Республики Казахстан, ВНД МФО, в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг сделать осознанный выбор приобретаемого финансового продукта с учетом его условий, стоимости, рисков и последствий приобретения такого финансового продукта;

6) справедливое и равное отношение — отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур при обслуживании и рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг;

7) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;

8) предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

9) равный доступ к информации и финансовым продуктам потребителям финансовых услуг, включая ЛСИ/МГН;

10) принятие МФО ответственности за соблюдение, указанных в п.п. 5.1.1 принципов на всех этапах взаимодействия организации с потребителем финансовых услуг.

5.1.2 В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов МФО применяет подходы ответственного микрокредитования, включая принятие мер, направленных на предотвращение предоставления микрокредитов, которые:

1) не соответствует целям (потребностям) потребителя финансовых услуг;

2) не отвечают его финансовым возможностям и уровню платежеспособности;

3) приводят к возникновению у потребителя финансовых услуг существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.

5.1.3 МФО при осуществлении ответственного микрокредитования 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 статусе и семейном положении;

4) принцип доказуемости - МФО обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита[3], использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.

5.2 Базовые условия предоставлении микрокредитов

5.2.1 Предоставление микрокредита осуществляется на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности (если обеспечение по микрокредиту предусмотрено условиями программы микрокредитования). Индивидуальные условия предоставления микрокредита определяются в решении уполномоченного органа МФО.

5.2.2 Выдача микрокредита МФО и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к валютному эквиваленту, в размере и порядке, определенном Законом.

5.2.3 Микрокредиты предоставляются:

✓ физическим лицам, резидентам Республики Казахстан, в возрасте от 21 года до 63 лет (на момент подачи заявки);

✓ юридическим лицам, зарегистрированным в соответствии с законодательством Республики Казахстан. При этом юридическое лицо в момент подачи заявления-анкеты на получение микрокредита должно осуществлять финансово-хозяйственную деятельность и получать от нее доходы не менее 6 (шести) последовательно идущих месяцев независимо от

[3] Ввод в действие с 21 июля 2026 г

даты регистрации; в случае, если рассматриваемый бизнес носит сезонный характер, рассматриваемый период деятельности должен быть не менее 12 (двенадцати) месяцев;

- ✓ 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 Республики Казахстан и осуществляющим свою деятельность на территории Республики Казахстан. При этом срок осуществления индивидуального предпринимательства (с даты государственной регистрации) в момент подачи заявления-анкеты на получение микрокредита должен быть не менее 1 (одного) года, если иное не определено решением Уполномоченного органа МФО.
- ✓ физическим лицам, самозанятым, в возрасте от 21 года до 63 лет (на момент подачи заявки), осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории Республики Казахстан без привлечения наемных работников. При этом срок осуществления предпринимательской деятельности в момент подачи заявления-анкеты на получение микрокредита должен быть не менее 6 (шести) месяцев, если иное не определено решением Уполномоченного органа МФО
- ✓ В случае наследования кредитных обязательств требования по возрастному ограничению отсутствуют.

5.2.4 МФО отказывает Заявителю в предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в случае если:

- ✓ по результатам оценки пригодности микрокредит признается непригодным для потребителя финансовых услуг;
- ✓ Военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях;
- ✓ при наличии в черных списках Антифрод центра Национального Банка Республики Казахстан;
- ✓ при наличии статуса недееспособного лица;
- ✓ в течение пяти лет со дня размещения объявления о завершении в отношении указанного физического лица процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», а также принимать от такого физического лица обеспечение в виде залога, гарантии и (или) поручительства по договорам о предоставлении микрокредита;
- ✓ размер дохода, определяемый на основании одного или нескольких критериев, определенных Правилами расчета коэффициента долговой нагрузки Заемщика, меньше величины прожиточного минимума, установленной на соответствующий финансовый год Законом о бюджете и половины величины прожиточного минимума на каждого несовершеннолетнего члена семьи;
- ✓ значение КДН Заемщика, превышает предельное значение, установленное Постановлением № 192;
- ✓ Заемщик имеет просроченную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 30 (тридцати) календарных дней по банковским займам и (или) свыше 1 (одного) дня по микрокредитам, выданным МФО и кредитными товариществами;
- ✓ Заемщик имеет полностью прощенную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев. Учитывается полностью прощенная с 1 июля 2025 года задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту, которая определяется на основании кредитного отчета Заемщика, полученного в кредитном бюро;
- ✓ по одному или нескольким банковским займам или микрокредитам Заемщика за последние 12 (двенадцать) месяцев была проведена реструктуризация, не способствовавшая надлежащему исполнению Заемщиком своих обязательств. Учитывается реструктуризация, не

способствовавшая надлежащему исполнению Заемщиком обязательств банковского займа или микрокредита, проведенная с 1 июля 2025 года. Критериями реструктуризации, не способствовавшей надлежащему исполнению Заемщиком обязательств, являются соответствие одного или нескольких ранее заключенных договоров банковского займа или микрокредита одному или нескольким следующим условиям:

- ✓ сумма задолженности по основному долгу и вознаграждению по договору банковского займа или микрокредита не уменьшилась на 5 (пять) и более процентов в течение 6 (шести) последующих месяцев с момента реструктуризации;
- ✓ имеется просроченная задолженность по банковскому займу или микрокредиту и проведено 2 (две) и более реструктуризаций за последние 12 (двенадцать) месяцев;
- ✓ отношение вознаграждения к основному долгу по реструктурированному банковскому займу превышает 20 (двадцать) процентов;
- ✓ проведено внутреннее или внешнее рефинансирование просроченной задолженности по банковскому займу или микрокредиту путем выдачи нового банковского займа или микрокредита, который покрывает просроченную задолженность по основному долгу и вознаграждению.

5.2.5 До предоставления микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО проводит оценку пригодности[4] микрокредита, в целях определения соответствия финансового продукта целям (потребностям), финансовым возможностям и иным обстоятельствам потребителя финансовых услуг, включающую, не ограничиваясь, следующее:

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 соответствия финансового продукта потребностям и финансовым возможностям потребителя финансовых услуг;
4) выявление рисков возникновения для потребителя финансовых услуг неблагоприятных финансовых последствий, связанных с использованием финансового продукта
5) учет расходов, возникающих в связи с использованием финансового продукта, включая расходы по дополнительным услугам;
6) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

5.2.6 В целях проведения оценки пригодности микрокредита МФО запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об):

1) цели (потребности) приобретения финансового продукта;
2) предполагаемый срок использования финансового продукта;
3) сведения о доходах, расходах и долговой нагрузке потребителя финансовых услуг, при предоставлении которых указанные сведения имеют значение для оценки пригодности финансового продукта;
4) уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг;
5) иные сведения, необходимые для оценки соответствия финансового продукта характеристикам и потребностям потребителя финансовых услуг, поведенческих и других факторах.

При оценке пригодности микрокредита МФО 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.

[4] Ввод в действие с 21 июля 2026 г.

5.2.7 В случае отказа потребителя финансовых услуг от предоставления сведений, необходимых для проведения оценки пригодности финансового продукта, МФО:

1) уведомляет потребителя финансовых услуг о невозможности в полной мере оценить соответствие финансового продукта его характеристикам и потребностям;

2) принимает решение о возможности предоставления финансового продукта с учетом характера и уровня риска финансового продукта;

3) документирует факт отказа потребителя финансовых услуг от предоставления сведений и принятое МФО решение.

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

5.2.9 В случае признания микрокредита непригодным МФО не осуществляет:

1) предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг;

2) одобрение заявки на предоставление микрокредита;

5.2.10 Предоставление микрокредита осуществляется на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности (если обеспечение по микрокредиту предусмотрено условиями программы микрокредитования). Индивидуальные условия предоставления микрокредита определяются в решении уполномоченного органа МФО.

5.2.11 Выдача микрокредита МФО и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к валютному эквиваленту, в размере и порядке, определенном Законом.

5.2.12 Микрокредиты предоставляются:

✓ физическим лицам, резидентам Республики Казахстан, в возрасте от 21 года до 63 лет (на момент подачи заявки);

✓ юридическим лицам, зарегистрированным в соответствии с законодательством Республики Казахстан. При этом юридическое лицо в момент подачи заявления-анкеты 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;

✓ 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 Республики Казахстан и осуществляющим свою деятельность на территории Республики Казахстан. При этом срок осуществления индивидуального предпринимательства (с даты государственной регистрации) в момент подачи заявления-анкеты на получение микрокредита должен быть не менее 1 (одного) года, если иное не определено решением Уполномоченного органа МФО.

✓ физическим лицам, самозанятым, в возрасте от 21 года до 63 лет (на момент подачи заявки), осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории Республики Казахстан без привлечения наемных работников. При этом срок осуществления предпринимательской деятельности в момент подачи заявления-анкеты на получение микрокредита должен быть не менее 6 (шести) месяцев, если иное не определено решением Уполномоченного органа МФО

✓ В случае наследования кредитных обязательств требования по возрастному ограничению отсутствуют.

6. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита, виды микрокредитов

6.1 МФО предоставляет микрокредит в размере, не превышающем 20000 (двадцатитысячекратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на одного Заемщика.

6.2 Максимальный срок микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не может превышать 120 (сто двадцать) месяцев с даты выдачи, максимальный срок предоставления микрокредита, связанного с осуществлением предпринимательской деятельности не может превышать– 60 (шестьдесят) месяцев в зависимости от условий выбранной Программы микрокредитования. При этом срок кредитования по каждому отдельному Микрокредиту установлен соответствующим графиком погашения к ДПМ.

6.3 Предоставление микрокредита МФО осуществляется физическим/юридическим лицам для приобретения:

- ✓ нового автотранспортного средства;
- ✓ автотранспортного средства с пробегом;
- ✓ коммерческой техники.

6.4 МФО предоставляет микрокредит для приобретения автотранспортного средства:

- ✓ у физических лиц;
- ✓ у официальных дилеров;
- ✓ у официальных дистрибуторов;
- ✓ у автосалонов юридических лиц.

7. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

7.1 Заемщик за пользование предоставленным микрокредитом оплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные ДПМ.

7.2 Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете годовых, независимо от срока предоставления микрокредита.

7.3 Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляют:

- ✓ минимальная ставка – 0,1% (ноль целых одна десятая процентов) годовых;
- ✓ максимальная ставка – 40% (сорок процентов) годовых;
- ✓ предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения – не превышает максимум, установленный соответствующим нормативно-правовым актом уполномоченного государственного органа.

7.4 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 Республики Казахстан.

8. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам

8.1 Оплата Заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, являющемуся неотъемлемой частью ДПМ.

8.2 Ставка вознаграждения за фактическое пользование микрокредитом является фиксированной.

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

8.4 Расчет вознаграждения производится простым методом начисления процентов, при котором начисление процентов производится ежедневно на сумму фактического остатка микрокредита. При начислении вознаграждения МФО использует временные базы, в зависимости от условий ДПМ, равные:

✓ 365 (тремстам шестидесяти пяти) или 366 (тремстам шестидесяти шести) дням в году и фактическому количеству дней в месяце (факт/факт).

8.5 При досрочном погашении микрокредита расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования микрокредитом.

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

9. Требования к принимаемому МФО обеспечению.

9.1 Исполнение обязательств Заемщиком по ДПМ обеспечивается способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

9.2 Требования к принимаемому МФО обеспечению определяются внутренними нормативными и распорядительными документами МФО, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан. Основные требования к принимаемому МФО обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

✓ обеспечение должно соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан;

✓ Обеспечение должно соответствовать требованиям соответствующих внутренних нормативных документов;

✓ Залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, подтвержденные подлинниками правоустанавливающих/ правоудостоверяющих/ идентификационных документов на предмет залога на срок действия Договора о залоге;

✓ 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 на все время действия Договора о залоге.

9.3 Гарантами могут выступать лица, соответствующие следующим требованиям:

1) физические лица:

✓ резиденты Республики Казахстан;

✓ иностранные граждане, имеющие вид на жительство;

✓ в возрасте не моложе 21 года и не старше 63 лет на момент оформления Заявления;

✓ не ограниченные в дееспособности, согласно действующему законодательству Республики Казахстан;

2) юридические лица:

✓ резидент Республики Казахстан;

✓ осуществление финансово-хозяйственной деятельности и получение от нее доходов не менее 6 (шести) месяцев/ 12 (двенадцати) месяцев[5] последовательно идущих месяцев независимо от даты регистрации.

9.4 По залоговым микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика перед МФО, принимается транспортное средство, приобретаемое физическим лицом, или имеющееся у физического лица, указанное в ДПМ и соответствующем Договоре залога, либо иное имущество по усмотрению МФО (движимое и недвижимое).

9.5 По залоговым микрокредитам, связанным с осуществлением предпринимательской деятельности в качестве обеспечения исполнения обязательств

[5] *В случае, если рассматриваемый бизнес носит сезонный характер, рассматриваемый период деятельности должен быть не менее 12 (двенадцати) месяцев*

Заемщика перед МФО, принимается транспортное средство, приобретаемое юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем/самозанятым, указанное в ДПМ и соответствующем Договоре залога, либо иное имущество по усмотрению МФО (движимое и недвижимое).

9.6 Право собственности на имущество (включая транспортное средство), предоставляемое в залог, должно быть оформлено в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9.7 В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, 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 Республики Казахстан и/или по решению уполномоченного органа МФО.

9.8 Залогодатель осуществляет страхование Предмета залога, предоставленного в обеспечение исполнения обязательства Заемщика перед МФО, предусмотренное 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.

9.9 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.

9.10 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.

9.11 МФО вправе устанавливать дополнительные требования, в том числе предусмотренные Программами микрокредитования, по отношению к обеспечению исполнения обязательств по ДПМ.

10. Правила расчета Годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

10.1 ГЭСВ рассчитывается в соответствии с правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденными уполномоченным государственным органом.

10.2 МФО размещает на своем интернет-ресурсе https://mycarfinance.kz/средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие потребителю определить:

1) размер платежей и общую сумму выплат по кредиту с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных ВНД МФО;

2) ГЭСВ с учетом всех платежей, связанных с услугой, с отображением ее итогового значения.

10.3 Информация, формируемая с использованием калькуляторов, носит справочный характер.

10.4 МФО указывает 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 ДПМ, заключаемом с клиентами (ГЭСВ печатается при помощи устройств компьютерной техники в одном предложении с другими ставками вознаграждения. Если общие условия отражаются в ДПМ в виде таблицы, ГЭСВ указывается в отдельной строке (столбце), следующей после указания других ставок);

3) в личном кабинете на интернет-ресурсе, в мобильном приложении при предоставлении микрокредитов электронным способом.

10.5 Расчет ГЭСВ производится:

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

2) по устному или письменному требованию Заемщика;

3) в случае внесения изменений и дополнений в ДПМ, 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.10.6. настоящих Правил, и не включенных в расчет ГЭСВ на дату заключения ДПМ, Заемщик уведомляется об изменении значения ГЭСВ в порядке, предусмотренном ДПМ.

10.6 В расчет ГЭСВ по микрокредиту включаются все платежи Заемщика по основному долгу и вознаграждению, в том числе иные платежи заемщика в пользу третьих лиц, указанные в п.10.6 Правил, за исключением платежей (пени, штрафа) Заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий ДПМ по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

10.7 В расчет ГЭСВ 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.

10.8 Если при расчете ГЭСВ по микрокредиту, отсутствует возможность определения размеров платежей, указанных в п.10.6, на весь срок микрокредитования, то в расчет ГЭСВ по микрокредиту включаются платежи за весь срок микрокредитования, исходя из тарифов данных лиц, определенных на день заключения с ними договоров. Платежи, указанные в п.10.6, факт взимания которых неизвестен на дату заключения ДПМ, в случае перерасчета учитываются в расчете ГЭСВ после фактического платежа.

11. Методы погашения микрокредита

Пункт 11.1.изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

11.1 До заключения ДПМ МФО предоставляет Заявителю/представителю Заявителя ИП/ЮЛ для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных следующими методами погашения:

✓ 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;

✓ 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;

✓ по согласованию с МФО возможно предоставление индивидуального графика погашения.

11.2 Заявитель/представитель Заявителя ИП/ЮЛ до заключения ДПМ вправе выбрать один из вышеуказанных методов погашения микрокредита. Выбранный Заявителем//представителем Заявителя ИП/ЮЛ метод погашения отражается в ДПМ.

12. Права и обязанности МФО, потребителя финансовых услуг и их ответственность

12.1 Права и обязанности Заявителя/представителя Заявителя ИП/ЮЛ:

12.1.1 Заявитель/представитель Заявителя ИП/ЮЛ вправе:

1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов;

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

3) отказаться от заключения ДПМ.

12.1.2 Заявитель/представитель Заявителя ИП/ЮЛ обязан представить МФО документы и сведения, определенные п.п. 13.5.5, 13.5.6 Правил, необходимых для получения микрокредита, заключения ДПМ и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств Заемщика.

12.1.3 Заявитель/представитель Заявителя ИП/ЮЛ имеет иные права и обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан.

12.2 Права и обязанности Заемщика:

12.2.1 Заемщик вправе:

1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов;

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

3) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных ДПМ;

4) отказаться от ДПМ, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в течение четырнадцати календарных дней со дня его заключения, при условии возврата суммы микрокредита и уплаты вознаграждения, начисленного за период с даты предоставления микрокредита до даты его возврата;

5) досрочно полностью или частично возвратить МФО сумму микрокредита, предоставленную по ДПМ, без оплаты неустойки (штрафа, пени);

6) осуществить частичное досрочное погашение на основании заявления в МФО и получить новый график погашения;

7) обратиться с заявлением на изменение условий ДПМ;

8) отказаться от приобретения дополнительных услуг;

9) самостоятельно определить страховую организацию, услуги которой намерены приобрести;

10) в случае недостижения согласия с микрофинансовой организацией обратиться к микрофинансовому омбудсману. Местонахождение и почтовый адрес микрофинансового омбудсмана: г. Алматы, ул. Мынбаева, здание 53, 3 этаж, 321 офис. Электронный адрес: info@mfombudsman.kz; Интернет-ресурс: https://mfombudsman.kz/

11) защищать свои права в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

12) осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и ДПМ.

12.2.2 Заемщик обязан:

1) возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены ДПМ;

2) представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО;

3) выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

12.3 Права и обязанности МФО:

12.3.1 Микрофинансовая организация вправе:

1) уступить право (требование) по ДПМ в соответствии с законодательством РК;

2) запрашивать у Заемщика/Заявителя/представителя Заявителя ИП/ЮЛ документы и сведения, необходимые для заключения ДПМ и исполнения обязательств по нему, определенных Правилами;

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

4) устанавливать и взимать комиссии и (или) иные платежи с ЮЛ за выдачу и изменение условий микрокредита, размер которых определяется МФО самостоятельно

5) При отказе страхователя - физического лица от договора страхования, связанного с ДПМ в течение четырнадцати календарных дней с даты его заключения, пересмотреть условия ДПМ в части ставки вознаграждения по данному договору. Размер ставки вознаграждения по ДПМ по результатам пересмотра не может превышать ставку вознаграждения, действовавшую на дату заключения ДПМ без условия заключения договора страхования.;

6) осуществлять иные права, установленные настоящим законодательством Республики Казахстан и ДПМ.

12.3.2 Микрофинансовая организация обязана:

1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно уведомить 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/представителем Заявителя ИП/ЮЛ) МФО, в том числе на интернет-ресурсе МФО;

3) предоставлять Заемщику/Заявителю/представителю Заявителя ИП/ЮЛ полную и достоверную информацию об условиях микрокредита, включая размер годовой эффективной ставки вознаграждения, и рисках, связанных с получением микрокредита, в том числе последствиях невыполнения заявителем своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

4) провести оценку кредитоспособности (платежеспособности) заявителя на основании информации о его финансовом положении;

5) предоставить информацию в кредитное бюро в соответствии с Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан»;

6) предоставить Заявителю/представителю Заявителя ИП/ЮЛ до заключения ДПМ для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. ДПМ

7) проинформировать Заемщика/Заявителя/представителя Заявителя ИП/ЮЛ о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по ДПМ;

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

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

10) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

11) соблюдать порядок расчета и предельное значение КДН Заемщика МФО, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа.

12) предоставить отсрочку, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 календарных дней после его окончания, и (или) рассрочка платежей по микрокредиту. Обмен сведениями о призванных на срочную воинскую службу военнослужащих, а также их увольнении, наличии либо отсутствии микрокредита, предоставлении отсрочки платежа по нему осуществляется посредством обеспечения взаимодействия информационных систем государственных органов и кредитных бюро в порядке, определенном уполномоченным органом по согласованию с Министерством обороны Республики Казахстан.

13) уведомить Заемщика о применении улучшающих условий. Под улучшением условий ДПМ для Заемщика понимаются:

- ✓ изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- ✓ изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- ✓ отсрочка, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 календарных дней после его окончания, и/или рассрочка платежей по микрокредиту. Предоставление МФО отсрочки и/или рассрочки платежей по ДПМ без увеличения ежемесячных платежей по Микрокредиту осуществляется только при наличии согласия Заемщика.

В ДПМ может быть предусмотрен дополнительный перечень улучшающих условий для заемщика.

14) 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 ДПМ, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования.

15) В ДПМ ЮЛ, указывать полный перечень комиссий и (или) иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и изменением условий микрокредита.

16) по запросу Заемщика – физического лица предоставить не позднее десяти рабочих дней сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в базе данных антифрод-центра МФО и Национального Банка Республики Казахстан, а также значение КДН, использованные при рассмотрении заявления и заключении ДПМ.

17) начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования Заемщиком микрокредитом в случае частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения микрокредита;

18) уведомить Заемщика о возникновении просроченной задолженности и необходимости внесения платежей, в порядке и сроки, предусмотренные ДПМ и законодательством

19) принимать денежные средства в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций

20) внести изменения в условия ДПМ, если обращение с предложением о внесении указанных изменений направлено в МФО любым из следующих Заемщиков:

- ✓ относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях";
- ✓ пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Внесение изменений в условия ДПМ осуществляется при условии соблюдения любого

из следующих требований:

✓ снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения Заемщика, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного Заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения Заемщика;

✓ получения заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в МФО.

21) не допускать индексацию обязательств и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту;

22) не допускать при изменении условий договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита физического лица начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита.

23) соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан.

12.3.3 Микрофинансовая организация 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;

3) устанавливать и взимать с Заемщика – физического лица, а также Заявителя - ИП/представителя Заявителя ИП любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

4) требовать от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего микрофинансовой организации сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

5) 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.

6) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по ДПМ, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом МФО;

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

8) увеличивать срок действия ДПМ, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий ДПМ.

9) в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий и (или) иных платежей в рамках заключенного с ЮЛ ДПМ.

10) включать сумму страховой премии по договору добровольного страхования в сумму предоставляемого микрокредита в обязательном порядке

11) предоставлять микрокредиты физическому лицу в течение пяти лет со дня размещения объявления о завершении в отношении указанного физического лица процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», а также принимать от такого физического лица обеспечение в виде залога, гарантии и (или) поручительства по договорам о предоставлении микрокредита.

12.4 Ответственность сторон:

1) За нарушение обязательства по ДПМ Стороны несут ответственность, предусмотренную ДПМ и/или законодательством Республики Казахстан.

2) Заемщик несет полную ответственность за просрочку платежей по ДПМ, за достоверность и подлинность представленных сведений и документов, необходимых для заключения ДПМ и для правильного ведения документации по микрокредиту.

3) МФО вправе потребовать от Заемщика исполнить все обязательства по ДПМ и возвратить одновременно в полном объеме оставшуюся непогашенной сумму микрокредита и вознаграждение по нему начисленное в соответствии с графиком погашения и иные суммы, подлежащие уплате по ДПМ за нарушение любого из нижеперечисленных условий:

- ✓ при сокрытии сведений и/или предоставлении Заемщиком недостоверной информации, влияющей на выдачу микрокредита;
- ✓ при уклонении либо воспрепятствовании Заемщика контролю со стороны представителя МФО за целевым использованием микрокредита и финансово-хозяйственным положением Заемщика;
- ✓ если Заемщик допустил или допускает нецелевое использование микрокредита;
- ✓ в случае выявления фактов мошенничества, совершенных Заемщиком и/или третьими лицами, которые привели либо могут привести к нарушению Заемщиком сроков возврата микрокредита и/или уплаты вознаграждения по графику погашения и/или утрате/гибели/утере Предмета залога;
- ✓ в случае выявления фактов несоответствия/ подделки подписей, печатей и т.д. по документам, предоставленным Заемщиком;
- ✓ в случае выявления фактов нарушения Заемщиком действующего законодательства Республики Казахстан или других стран, вовлечения Заемщика в судебные разбирательства, которые могут привести к утрате/гибели/утере Предмета залога, снижению платежеспособности или иным негативным образом отразиться на исполнении обязательств Заемщика перед МФО;
- ✓ в случае не оформления надлежащим образом Предмета залога в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика перед МФО в установленные сроки;
- ✓ в случае невыполнения предъявленных требований по замене Предмета залога, предоставления дополнительного обеспечения, а также в других случаях, если обязательства Заемщика окажутся по различным причинам необеспеченными (или существует реальная угроза этого);
- ✓ угрозы признания Заемщика неплатежеспособным;
- ✓ необходимости соблюдения пруденциальных нормативов со стороны органов, регулирующих деятельность МФО и/или требований законодательства Республики Казахстан, в том числе изменения требования законодательства Республики Казахстан, влияющих на надлежащее исполнение МФО ДПМ;
- ✓ иных случаях, предусмотренных законодательными актами и/или ДПМ.

РАЗДЕЛ 2. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

13. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов

13.1 МФО обеспечивает реализацию политики и процедур соблюдения прав и интересов потребителей финансовых услуг - физических лиц посредством деятельности Службы по защите прав потребителей, осуществляющим мониторинг соблюдения работниками

МФО/агентами Политики и процедур соблюдения прав и интересов потребителей финансовых услуг МФО в соответствии с Законом «О микрофинансовой деятельности» в порядке, установленном внутренними документами МФО.

13.2 Нормы поведения и требования к уровню знаний, навыков и квалификации работников МФО/Агентов, непосредственно взаимодействующих с клиентами

13.2.1 Работники МФО, осуществляющие непосредственное взаимодействие с клиентами, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и ВНД МФО

13.2.2 Каждый агент и ответственный работник агента обязаны:

- ✓ пройти вводный инструктаж и обязательное обучение в МФО до начала деятельности;
- ✓ знать продуктовую линейку МФО, условия микрокредитов, тарифы и комиссии для юридических лиц;
- ✓ уметь проводить первичную проверку документов потенциальных клиентов на соответствие требованиям МФО;
- ✓ знать требования Руководства по раскрытию информации и применять его при консультировании;
- ✓ уметь выявлять факторы поведенческого риска и признаки уязвимости потребителей;
- ✓ знать порядок подачи обращений и жалоб клиентов.

13.2.3 Работники МФО/Агенты обязаны соблюдать следующие принципы работы клиентами:

- ✓ оперативно и качественно обслуживать;
- ✓ общаться тактично, вежливо, доброжелательно;
- ✓ уважать точку зрения клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет; не игнорировать просьбы, вопросы и замечания клиента;
- ✓ разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;
- ✓ предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с клиентом;
- ✓ использовать профессиональные термины только в тех случаях, когда работник МФО/Агент уверен в том, что клиент понимает его;
- ✓ в доступной форме предоставить клиентам информацию по процессу предоставления микрокредита и его обслуживания до полного исполнения обязательств Заемщика перед МФО;
- ✓ перепроверять правильность понимания клиентом условий предоставления микрокредита;
- ✓ ни в какой форме и ни при каких обстоятельствах не взимать/не принимать с клиентов какого-либо вознаграждения/комиссий.
- ✓ недопускаются агрессивные, навязывающие и вводящие в заблуждение практики продаж;

13.2.4 К работникам МФО, допустившим нарушение должностных инструкций, ВНД МФО, трудового договора, применяются меры в соответствии с установленным в МФО порядком, а также законодательством Республики Казахстан.

13.2.5 Работники МФО/Агенты должны соответствовать следующим квалификационным требованиям:

- ✓ высшее/среднеспециальное профильное образование;
- ✓ навыки продаж и обслуживания клиентов;
- ✓ понимание законодательства, регулирующего микрофинансовую деятельность, права потребителей финансовых услуг, а также законодательства о противодействии отмыванию доходов финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ).

13.2.6 . В реестр агентов не подлежат включению работников физических лиц, в том числе не ограничиваясь, следующими:

1) не достигших совершеннолетия;

2) признанных в судебном порядке недееспособным либо ограниченно дееспособным;

3) не имеющее среднего образования;

4) не прошедшее обучение в МФО;

5) являющихся работником МФО;

6) при наличии не погашенной или не снятой в установленном законом порядке судимости;

7) указанных в списке лиц, причастных к террористической деятельности, а также перечне организаций и лиц, связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения, и (или) в перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма;

8) при несоответствии их профессиональной компетенции требованиям МФО, необходимым для привлечения клиентов.

13.2.7 МФО на периодической основе осуществляет контроль за соблюдением Агентом и/или его работниками Правил внутреннего контроля МФО, а также требований законодательства Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актов по надлежащей проверке клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников.

13.2.8 МФО осуществляет регулярный мониторинг деятельности своих работников, осуществляющих взаимодействие с потребителями банковских услуг, (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений) на соответствие внутренним процедурам предоставления финансовых продуктов и раскрытия информации с целью выявления рисков недобросовестного поведения, недобросовестных практик и принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения. Порядок проведения мониторинга и принятия корректирующих мер закреплены в ВНД МФО, регламентирующих деятельность Агентов.

13.2.9 Агент несет ответственность за действия своих работников, обязан не допускать нарушение работниками Агента требований Регламента, Руководства по раскрытию информации, Соглашения, Правил, действующего законодательства Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, а также не допускать мошеннических действий со стороны работников Агента, в том числе влекущих убытки для МФО, включая, но не ограничиваясь: подделку документов, предоставление заведомо недостоверных данных, попытки скомпрометировать кредитный скоринг и другие действия с преступным/противозаконным умыслом.

13.2.10 Агент самостоятельно и за свой счет, без участия/привлечения МФО, осуществляет коммуникации, урегулирует/разрешает претензии от клиентов и работников Агента, связанные с неисполнением/ненадлежащим исполнением Агентом своих обязательств/условий Соглашения, а также при необходимости возмещает возникшие в этой связи причиненные ущерб/убытки.

13.2.11 Агент несет перед МФО полную ответственность за все действия/бездействие своих работников, в результате которых МФО и/или его клиенту либо третьим лицам причинены убытки, либо допущено умышленное и/или неумышленное искажение, утрата, порча, хищение документов, информации, либо возникло неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств клиентами перед МФО.

13.2.12 В целях оценки соблюдения требований добросовестного поведения и принципов ответственного кредитования действия (бездействия) Агентов рассматриваются как действия (бездействие) МФО.

13.3 Процедуры идентификации и предотвращения недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов

13.3.1 Нормы применяются в целях:

- ✓ предупреждения применения недобросовестных практик при взаимодействии МФО с клиентами;
- ✓ обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов МФО;
- ✓ повышения информированности клиентов в рамках процесса предоставления микрокредита;
- ✓ полное и достоверное раскрытие информации о деятельности МФО в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Подпункт 13.3.2. пункта 13.3. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

13.3.2 При оказании услуг МФО обеспечивает регулярный мониторинг деятельности своих работников/Агентов, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг с целью выявления признаков недобросовестных практик, выражающихся в следующем:

1) предоставление микрокредита с установлением дополнительных требований или условий, которые ущемляют права потребителя финансовых услуг и которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета сделки;

2) умышленное искажение данных, используемых при оценке долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, включая завышение уровня доходов без документального подтверждения либо с использованием недостоверных сведений;

3) исключение действующих обязательств потребителя финансовых услуг из расчета коэффициента долговой нагрузки;

4) последующее изменение суммы и (или) срока микрокредита исключительно в целях формального соответствия установленным регуляторным требованиям;

5) сокрытие, искажение информации о существенных условиях микрокредита, включая его реальную стоимость, применимые ставки, в том числе:

- ✓ распространение недостоверной информации о микрокредите;
- ✓ непредставление информации о существенных условиях, стоимости и рисках микрокредита, необходимой для принятия потребителем осознанного решения;

6) предложение микрокредита с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги, в том числе:

- ✓ установление условия, при котором получение микрокредита обусловлено приобретением дополнительной услуги, в том числе предоставляемой иной финансовой организацией;
- ✓ побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг при оформлении микрокредита;
- ✓ непредставление информации о возможности заключения ДПМ без заключения договора добровольного страхования и иных договоров на оказание платных услуг;
- ✓ увеличение размера вознаграждения по ДПМ в случае отказа потребителя финансовых услуг от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- ✓ включение суммы страховой премии по договору добровольного страхования в сумму предоставляемого микрокредита в обязательном порядке;
- ✓ направление уведомлений и (или) сообщений с предложениями о приобретении дополнительных услуг без получения согласия потребителя финансовых услуг;

7) установление или применение систем мотивации, оценки эффективности и вознаграждения работников организации (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), которые прямо или косвенно стимулируют:

- ✓ предложение получения микрокредита с дополнительной услугой, при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги;
- ✓ предоставление микрокредитов, не соответствующих целям и возможностям потребителей финансовых услуг;
- ✓ несоблюдение требований законодательства Республики Казахстан, в том числе путем привязки вознаграждения исключительно к объемам продаж, количеству заключенных договоров либо размеру предоставленных микрокредитов без учета качества обслуживания;

8) формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного потребителя финансовых услуг (заемщика) без достижения реального экономического эффекта для такого потребителя финансовых услуг, в том числе:

- ✓ увеличение срока ДПМ, не приводящее к снижению размера ежемесячного платежа и (или) иному улучшению условий исполнения обязательства для потребителя финансовых услуг (заемщика);
- ✓ изменение условий ДПМ путем включения дополнительных услуг;
- ✓ изменение условий ДПМ потребителей финансовых услуг (заемщиков), классифицированных как находящиеся на критическом уровне неплатежеспособности, без учета их фактической способности исполнять обязательства;

9) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения МФО при предоставлении финансовых продуктов, в том числе:

- ✓ преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, включая заявления об изменении условий ДПМ;
- ✓ применение либо угроза применения неправомерных действий при взыскании задолженности, использование оскорбительных выражений.

13.4 Процедуры предоставления микрокредитов и перечень информации, подлежащей раскрытию на всех этапах взаимодействия

13.4.1 До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу, МФО осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете либо информационной системе уполномоченного органа, на предмет наличия следующих сведений:

1) об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредита;
2) о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
3) о ранее полученных физическим лицом банковских займов и (или) микрокредитов;
4) о зарегистрированном браке (супружестве) физического лица.

Подпункт 13.4.1. пункта 13.4. дополнен подпунктами 5) и 6) на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

5) лица, находящиеся в списке граждан, в отношении которых применены, завершены процедуры внесудебного/судебного банкротства;
6) в отношении ЮЛ, ИП возбуждена процедура реабилитации/ банкротства, проводится ликвидация или реорганизация.

В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в п.п. 1)-3) и п.п. 5)-6) данного подпункта, МФО отказывает в предоставлении микрокредита.

13.4.2 В процессе рассмотрения Заявления-анкеты на получение микрокредита/Заявления на получение микрокредита МФО:

1) осуществляет проверку предоставленных документов и сведений на соответствие настоящим Правилам, иным ВНД, и действующему законодательству Республики Казахстан. При выявлении несоответствий предоставленных документов и сведений установленным

требованиям, МФО сообщает Заявителю/ представителю Заявителя ИП/ЮЛ о таких несоответствиях для их устранения, рассмотрение заявления-анкеты на получение микрокредита/заявления на получение микрокредита приостанавливается до момента устранения выявленных замечаний со стороны МФО;

2) запрашивает у Заявителя/ представителя Заявителя ИП/ЮЛ дополнительные документы и сведения, необходимые для рассмотрения вопроса о предоставлении микрокредита, расчета КДН в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, заключения ДПМ и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств Заемщика. Заявитель/ представитель Заявителя ИП/ЮЛ 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 идентификационных документов автотранспортного средства, предоставляемого в залог, наличие обременений (залог, арест, угон) и т.д. (при необходимости);

5) проводит анализ кредитоспособности, платежеспособности Заявителя.

6) На основании заключений ответственных структурных подразделений МФО (при наличии), проведенных экспертиз залогового имущества (при наличии) принимается решение о предоставлении либо отказе в предоставлении микрокредита.

13.4.3 Принятие решения о предоставлении микрокредита возможно следующими способами:

1) Отделом андеррайтинга - принятие решения в СУБП «ELMA» при соответствии данных Заявителя критериям автоматических проверок;

2) автоматической системой принятия решения «Wings Partners»;

3) Кредитным комитетом МФО.

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

Условия кредитования Заявителя юридического лица/ индивидуального предпринимателя определяются решением Кредитного комитета МФО, в зависимости от сложившейся кредитной истории и/или оценки степени риска (в случае необходимости), а также наличия подтверждения платежеспособности (в случаях, когда программа кредитования подразумевает необходимость подтверждения доходов).

13.4.4 Решение МФО о предоставлении микрокредита либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа доводятся до сведения Заявителя/представителя Заявителя ИП/ЮЛ Кредитным менеджером, принявшем Заявление-анкету на получение микрокредита/Заявление на получение микрокредита, посредством средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

13.4.5 Предельные сроки рассмотрения Заявления-анкеты на получение микрокредита/Заявления на получение микрокредита и принятия решения о предоставлении микрокредита устанавливаются в рамках требований законодательства Республики Казахстан, ВНД МФО и не превышают:

✓ по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности – 3 (трех) рабочих дней;

✓ по микрокредитам, связанным с осуществлением предпринимательской деятельности – 10 (десяти) рабочих дней.

13.4.6 Рассмотрение Заявления-анкеты на получение микрокредита/Заявления на получение микрокредита, не обязывает МФО заключать ДПМ.

13.5 Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения с участием Кредитного менеджера:

13.5.1 При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной информации или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, подмена разъяснения навязыванием дополнительных финансовых услуг

13.5.2 При первичном обращении Заявителя-физического лица/представителя Заявителя-ИП/ЮЛ менеджер проводит предварительную консультацию по условиям микрокредитования, рассчитывает и распечатывает коммерческое предложение по микрокредитам на приобретение ТС, передает Заявителю/представителю Заявителя ИП/ЮЛ на бумажном носителе, при этом предоставляет полную и достоверную информацию:

1) об существенных условиях финансового продукта:

программы кредитования;
предельная сумма микрокредита;
срок предоставления микрокредита;
методы погашения и их различия, с предоставлением в письменном виде графиков погашений;
размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме;
размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость) с учетом и без учета дополнительных финансовых продуктов;
сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
сроках оказания услуг;

2) о размерах тарифов и иных расходах, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита в пользу МФО;

3) о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита, в том числе размер переплаты;

4) о его правах и обязанностях, связанных с получением/возвратом микрокредита;

5) об условиях ДПМ, о возможности и порядке изменений его условий;

6) об ответственности и возможных рисках Заемщика в случае невыполнения обязательств и нарушении условий ДПМ, заключённому с МФО;

7) об ответственности Залогодателя/ Гаранта и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;

8) об Интернет – ресурсе МФО, мобильном приложении, его возможностях и преимуществах для Заявителя;

9) о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительных финансовых услуг и праве отказаться от них, об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительных финансовых услуг, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

10) о праве клиента при возникновении спорных ситуаций в процессе предоставления микрокредита обратиться к микрофинансовому омбудсмена или в суд. В этих целях клиенту предоставляется информация о местонахождении, почтовом/электронном адресах и интернет-ресурсах МФО, микрофинансового омбудсмена;

11) предоставляет консультацию по возникшим у клиента вопросам;

12) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

13) Агент помимо информации, указанной в п.п. 13.5.2 сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии).

13.5.3 При предложении потребителю финансовых услуг дополнительной услуги, за отдельную плату, МФО до заключения ДПМ:

✓ предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);

✓ разъясняет право потребителя финансовых услуг отказаться от получения дополнительной услуги;

✓ обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления потребителем финансовых услуг на получение каждой дополнительной услуги;

✓ при выборе дополнительной услуги в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), потребитель финансовых услуг самостоятельно определяет страховую компанию, услуги которой намерен приобрести.

Подпункт 13.5.3. пункта 13.5. дополнен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

В заявлении на получение дополнительной услуги содержатся:

✓ согласие клиента на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;

✓ наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;

✓ информация о праве клиента на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечет отказ в микрокредите;

✓ выбор клиента о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

МФО обеспечивает получение и хранение заявлений потребителя финансовых услуг на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения потребителем финансовых услуг обязательств по ДПМ

13.5.4 В случае согласия с условиями микрокредитования Заявитель/ представитель Заявителя ИП/ЮЛ предоставляет перечень документов, необходимых для оформления Заявления на получение микрокредита/ Заявление-анкету на получение микрокредита.

13.5.5 Для получения микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Заявитель-физическое лицо

✓ подписывает Заявление на получение микрокредита (по процессу b2c) или Заявление-анкету на получение микрокредита (по процессу c2c) 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;

✓ подписывает согласия на получение МФО кредитного отчета о нем из кредитного бюро и на предоставление информации в кредитное бюро;

✓ подписывает согласие на получение МФО информации об обязательных пенсионных отчислениях Заявителя;

✓ подписывает согласие на сбор и обработку персональных данных Заявителя;

✓ подписывает согласие на предоставление информации о себе и получаемом микрокредите агенту/партнеру, оформляющему микрокредит;

✓ в случае, если предоставляемый микрокредит обеспечивается залогом имущества, предоставляет копии документов, подтверждающих право собственности на имущество, подлежащее регистрации;

✓ предоставляет документы и информацию, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки Заемщика.

✓ информация о документе, удостоверяющем личность Заявителя, содержащая фамилию, имя, отчество (при его наличии), дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа, получаются МФО из системы ГБДФЛ, обработка копий документов, удостоверяющих личность запрещается, за исключением случаев отсутствия интеграции с объектами информатизации государственных органов и (или) государственных юридических лиц, невозможности идентификации субъекта персональных данных с использованием технологических средств. В указанных исключительных случаях менеджер снимает копию с оригинала документа, удостоверяющего личность Заявителя. При этом менеджер несет ответственность за идентификацию Заявителя по документу, удостоверяющему личность.

13.5.6 Для получения микрокредита, связанного с осуществлением предпринимательской деятельности Заявитель предоставляет:

✓ Заявление-анкету на получение микрокредита 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;

✓ Согласие Заявителя (субъекта кредитной истории) на предоставление информации в кредитные бюро, на выдачу кредитного отчета из кредитных бюро, на получение информации о доходах Заявителя, а также на сбор, обработку и передачу персональных и иных данных;

✓ решение единственного участника/ Протокол внеочередного общего собрания участников юридического лица об обращении в МФО за предоставлением кредита;

✓ копии учредительных документов Заявителя;

✓ документы, подтверждающие полномочия представителя Заявителя на подписание Договора о предоставлении микрокредита (для представителя Заявителя);

✓ Иные документы по запросу МФО.

13.5.7 По результатам консультации Заявителя/представителя Заявителя ИП/ЮЛ , на основании, Заявления на получение микрокредита, подписанного ЭЦП (по процессу b2c), либо Согласия Заявителя (субъекта кредитной истории) на предоставление информации о нем в кредитные бюро, на выдачу кредитного отчета из кредитных бюро, на получение информации о доходах Заявителя, а также на сбор, обработку и передачу персональных и иных (по процессу c2c /b2b) менеджер запускает кредитную заявку в операционной системе МФО либо на Интернет-платформе «MyCredit» (за исключением b2b), предоставляет на подпись Заявителю Заявление-анкету на получение микрокредита либо Заявление на получение микрокредита. Подписав Заявление на получение микрокредита (по процессу b2c) либо Заявление-анкету на получение микрокредита (по процессу c2c/ b2b), Заявитель/ представитель Заявителя ИП/ЮЛ подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящими Правилами. Менеджер уведомляет Заявителя/ представителя Заявителя ИП/ЮЛ о том, что предварительная квалификация не предполагает обязательного одобрения микрокредита, решение о предоставлении микрокредита принимается на основании результатов проверки и оценки предоставленных Заявителем/ представителем Заявителя ИП/ЮЛ сведений о его платежеспособности и кредитоспособности.

13.6 Порядок подачи заявления электронным способом[6] физическим лицом на предоставление микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности

13.6.1 Предоставление микрокредита электронным способом возможно для целей приобретения автотранспортного средства. Взаимодействие с клиентом при предоставлении микрокредита электронным способом, после подачи заявления на получение микрокредита осуществляется в ЛК клиента мобильного приложения MyCar.kz раздела «Мои финансы».

13.6.2 При регистрации клиента в ЛК применяется биометрическая аутентификация посредством использования услуг ЦОИД и электронная цифровая подпись клиента физического лица, представленная аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

13.6.3 ЛК предоставляет клиенту возможность осуществления следующих, действий, но не ограничиваясь ими:

✓ подача клиентом заявления на получение микрокредита (после технической реализации);

✓ просмотр сведений об МФО (юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты и другие сведения), сведений о первом руководителе (фамилия, имя, отчество);

---

[6] После технической реализации

✓ 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.

13.6.4 До предоставления микрокредита электронным способом, МФО:

✓ осуществляет надлежащую проверку клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения и внутренними документами МФО;

✓ осуществляет мероприятия, предусмотренные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 ноября 2019 года № 232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита», (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19697) (далее - Постановление № 232);

✓ ознакамливает клиента с Правилами предоставления микрокредитов;

✓ предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о платежах и переводах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

✓ предоставляет клиенту для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами (методом дифференцированных платежей, аннуитетных платежей или методом, рассчитанным в соответствии с правилами предоставления микрокредитов);

✓ информирует клиента о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;

✓ запрашивает у клиента способ предоставления микрокредита (посредством выдачи клиенту наличных денег через терминал или кассу, или перевода микрокредита на банковский счет (платежную карточку) клиента или банковский счет юридического лица, с которым у организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги Заемщиком);

13.6.5 МФО отказывает в предоставлении клиенту микрокредита по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, а также при установлении клиентом добровольного отказа от получения микрокредита.

13.6.6 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.

Подпункт 13.6.7. пункта 13.6. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

13.6.7 В случае выявления МФО незаконного распространения персональных данных потребителя финансовых услуг МФО реализует дополнительные меры безопасности, включая, но не ограничиваясь:

- ✓ повторную биометрическую аутентификацию потребителя финансовых услуг;
- ✓ проверку принадлежности абонентского номера потребителя финансовых услуг путем сверки индивидуального идентификационного номера потребителя финансовых услуг с индивидуальным идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора мобильной связи или получения информации о принадлежности потребителю финансовых услуг данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера потребителя финансовых услуг в базе номеров мобильных телефонов клиентов посредством веб-портала «цифрового правительства»;
- ✓ проверочный звонок на указанный потребителем финансовых услуг абонентский номер устройства сотовой связи потребителя финансовых услуг с информированием потребителя финансовых услуг о похищении его персональных данных и рекомендацией по установлению потребителем финансовых услуг добровольного запрета на оформление микрокредитов.

13.7 Порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита

1) До заключения ДПМ с физическим лицом МФО информирует физическое лицо, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита:

- ✓ о размере ставки вознаграждения в процентах годовых;
- ✓ о размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита);
- ✓ о сумме переплаты по микрокредиту;

2) До заключения ДПМ МФО осуществляет нижеследующие мероприятия, с обязательным фиксированием перечня осуществленных мероприятий, который приобщается к кредитному досье Заемщика по данному ДПМ:

- ✓ для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа и настоящими Правилами, с периодичностью, установленной в ДПМ;
- ✓ проинформировать Заемщика (Заявителя/представителя Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по ДПМ;
- ✓ предоставлять Заявителю/представителю Заявителя полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита.
- ✓ До принятия Заявителем/представителем Заявителя решения о заключении ДПМ МФО предоставляет Заявителю/представителю Заявителя для ознакомления Стандартные условия ДПМ, или соответствующую ссылку на интернет-ресурс МФО, на котором они размещены. По запросу клиента МФО предоставляет 1 (один) рабочий день для ознакомления с условиями ДПМ.

Подпункт 3) пункта 13.7. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

3) До заключения с физическим лицом ДПМ, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО и Агенты предоставляет этому физическому лицу в письменной форме следующие документы[7]:

- ✓ ключевой информационный документ по форме, установленной приложением 1 к Правилам (ознакомление потребителя финансовых услуг подтверждается его подписью и в случае заключения ДПМ приобщаются к кредитному досье Заемщика по данному ДПМ);

[7] Ввод в действие с 21 июля 2026 г

✓ проект ДПМ- по желанию потребителя финансовых услуг;

4) Основанием для заключения Договора купли продажи ТС является Уведомление об одобрении кредита, получаемое ДЦ /Заявителем/представителем Заявителя ИП/ЮЛ от МФО в автоматическом режиме. Срок действия решения о предоставлении микрокредита/Уведомления об одобрении микрокредита составляет 30 (тридцать) календарных 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 45 (сорок пять) календарных дней. В течение данного срока Заявитель/представитель Заявителя ИП/ЮЛ имеет право заключить ДПМ либо отказаться от его заключения. Заключив Договор купли-продажи с продавцом ТС Заявитель/представитель Заявителя ИП/ЮЛ, производит оплату первоначального взноса из собственных средств в размере, оговоренном программой кредитования;

5) ДПМ заключается в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, включая нормативно-правовые акты уполномоченного государственного органа предусматривающего требования, к содержанию, оформлению, обязательным условиям ДПМ, а также форме графика погашения микрокредита.

6) ДПМ заключается между Заемщиком и МФО на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (общая часть):

✓ часть ДПМ «Стандартные условия Договора о предоставлении микрокредита», размещаемая в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем/представителем Заявителя ИП/ЮЛ), в том числе в электронном виде на официальном интернет-ресурсе МФО является обязательной для ознакомления и исполнения сторонами и не требует подписания сторонами;

✓ часть ДПМ «Заявление о присоединении к Стандартным условиям Договора о предоставлении микрокредита» распечатывается в количестве экземпляров, соответствующем числу сторон, подписывается Заявителем/представителем Заявителя ИП/ЮЛ и скрепляются печатью Заявителя (при наличии), в случае безбумажного процесса документы подписываются с помощью ЭЦП.

✓ 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 ДПМ.

7) «Заявление о присоединении к Стандартным условиям Договора о предоставлении микрокредита» и «Стандартные условия Договора о предоставлении микрокредита», а также все приложения и дополнения к ним являются неотъемлемыми частями друг друга и в совокупности составляют «Договор о предоставлении микрокредита».

Подпункт 8) пункта 13.7. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

8) В момент заключения ДПМ работники МФО и уполномоченные агенты МФО разъясняют потребителю финансовых услуг:

✓ права и обязанности сторон по ДПМ;

✓ право на досрочное исполнение обязательств по ДПМ;

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

✓ основания и порядок досрочного прекращения ДПМ;

✓ порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения МФО, а также о праве обратиться к микрофинансовому омбудсману.

При этом работники МФО и уполномоченные агенты МФО предоставляют потребителю финансовых услуг необходимое время для ознакомления с положениями ДПМ.

Подпункт 9) пункта 13.7. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

9) В момент заключения ДПМ с потребителем финансовых услуг - физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, МФО и уполномоченный агент обеспечивают предоставление:

1) графика погашения микрокредита, который включает следующую информацию:
   - ✓ сумму микрокредита;
   - ✓ срок микрокредита;
   - ✓ размер ставки вознаграждения в процентах годовых;
   - ✓ размер ГЭСВ по микрокредиту (в процентах);
   - ✓ метод погашения микрокредита: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения микрокредита, рассчитанный в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;
   - ✓ количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения по микрокредиту;
   - ✓ размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;
   - ✓ итоговый размер выплат по микрокредиту с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение
2) Результат оценки пригодности;
3) Ключевой информационный документ[8].

10) ДПМ 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

11) При подписании ДПМ, дополнительных соглашений к нему, а также всех приложений МФО вправе использовать средства факсимильного копирования подписи и печати, которые имеют такую же юридическую силу, что и подлинная подпись и печать МФО.

12) Заключение ДПМ (не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности) электронным способом, внесение изменений и дополнений в ДПМ электронным способом между МФО, и клиентом осуществляется с применением биометрической аутентификации посредством использования услуг ЦОИД или и электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

13) Предоставление микрокредита (не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности) электронным способом осуществляется по заявлению Заемщика путем перевода денег со счета МФО на банковский счет юридического лица, с которым у МФО, заключен договор, предусматривающий оплату приобретаемого транспортного средства/ товар/ выполненные работы, услуги.

Подпункт 14) пункта 13.7. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

14) МФО до заключения ДПМ с потребителем финансовых услуг - физическим лицом посредством Интернета вносит данные об абонентском номере устройства сотовой связи потребителя финансовых услуг, направляет на указанный номер одноразовый пароль (посредством push-уведомления или SMS) и проводит биометрическую аутентификацию потребителя финансовых услуг посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных, полученных посредством устройств МФО и представляет потребителю финансовых услуг сведения, предусмотренные п.п 13.5.2, п.п.13.5.3 Правил. При биометрической аутентификации потребителя финансовых услуг

[8] Ввод в действие с 21 июля 2026 г

обеспечивается защита от использования статичного изображения или видеозаписи для подделки биометрических данных клиента.

Подпункт 15) пункта 13.7. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

15) При предоставлении физическому лицу микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством Интернет документы, предусмотренные п.п. 3) п.п.13.7 Правил, доводятся до сведения потребителя финансовых услуг путем предоставления к ним доступа в объектах информатизации с обязательным подтверждением потребителем финансовых услугу факта ознакомления с такими документами путем проставления соответствующей отметки в электронной форме.

Подпункт 16) пункта 13.7. изменен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

16) В целях выявления признаков мошенничества МФО обеспечивает хранение материалов заключения ДПМ заключенного посредством Интернет (время проведения операций, данные об информационных системах, полученные в ходе идентификации, данные о совершенных транзакциях, направленные клиенту уведомления (SMS, push-уведомления, звонки из колл-центра) не менее пяти лет после прекращения обязательств сторон по ДПМ заключенного посредством Интернет.

14. Порядок рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления услуг МФО

14.1 Общие положения и формы обращений.

14.1.1 Рассмотрение МФО обращений клиентов осуществляется в порядке, установленном настоящими Правилами, а также Политикой и процедурами соблюдения прав и интересов клиентов МФО.

14.1.2 За рассмотрение любых заявлений/ обращений Заемщика-физического лица комиссионное вознаграждение не взимается. При этом в МФО предусмотрены комиссии для заемщиков - юридических лиц, установленные и утвержденные тарифами в соответствии с Приложением 3 к Правилам.

14.1.3 МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту либо через объекты информатизации МФО, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом, связанный с предоставлением микрокредитов или иных финансовых продуктов МФО;

2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении клиентом МФО.

14.1.4 Уполномоченные лица МФО в центральном офисе проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику приема. Личный прием проводится по месту работы МФО в установленные и доведенные до сведения клиентов дни и часы. Если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом МФО во время личного приема, клиенту разъясняется порядок подачи письменного обращения, сроки его рассмотрения, излагается клиентом в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

14.1.5 Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора. Взаимодействие МФО с заемщиком и (или) его представителем, и (или) третьим лицом по телефону подлежит с телефонных номеров, утвержденных приказом первого руководителя МФО с обязательной аудиофиксацией, подлежащей хранению не менее шести месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

14.1.6 Сообщения, направленные в чат-формате, не признаются обращениями клиентов и рассматриваются как консультационные запросы. При этом МФО информирует клиента о

порядке подачи обращения в соответствии с настоящими Правилами в случае выражения клиентом требования, жалобы либо несогласия с действиями (бездействием) МФО.

14.1.7 Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации централизованной базы данных по обращениям клиентов. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

14.1.8 Обращения, поступающие через интернет-ресурс МФО или мобильное приложение (при наличии), регистрируются в порядке, установленном ВНД МФО. Для этих целей в системах информатизации предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал подачи обращения.

14.1.9 Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации, в том числе через мобильное приложение (при наличии), регистрируются в порядке, установленном ВНД МФО. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал подачи обращения.

14.1.10 Срок рассмотрения обращений клиентов составляет не более 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня поступления обращений в МФО. В случае необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней, имеющих значение для корректного рассмотрения обращений, о чем клиент извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока обращения. При рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации МФО может запросить дополнительные документы и сведения у клиента.

14.1.11 МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует клиентов о результатах и принятых мерах.

1) Письменный ответ предоставляется на языке обращения и содержит:

✓ обоснованные и мотивированные доводы по каждому вопросу;

✓ ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы МФО и условия ДПМ;

✓ описание установленных фактических обстоятельств;

✓ разъяснение права клиента на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя финансовых услуг).

2) В случае обоснованности обращения МФО принимает меры по устранению выявленного нарушения и восстановлению прав и законных интересов клиента.

3) Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО. Допускается использование факсимильной подписи либо иного способа, предусмотренного ВНД МФО.

4) Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными п.п. 2), 3) и 4) п.п.14.1.12 Правил

14.1.12 Передача клиенту ответа осуществляется способом, предусмотренным ДПМ. Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

1) заказным письмом по адресу, указанному в ДПМ или обращении клиента;

2) на адрес электронной почты, указанный в ДПМ или обращении клиента;

3) путем направления SMS или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс;

4) с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

5) При личной явке клиента ответ вручается под роспись клиенту или его представителю, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений.

6) В случае возврата ответа с отметкой о невозможности вручения или отказе клиента от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

14.1.13 В период обслуживания ДПМ МФО по запросу Заемщика/Залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита,

предусмотренных законодательством РК) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным ДПМ, сведения о (об):

- ✓ сумме денег, выплаченных МФО;
- ✓ размере просроченной задолженности (при наличии);
- ✓ остатке долга;
- ✓ размерах и сроках очередных платежей

14.1.14 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 справку об отсутствии задолженности.

14.1.15 По заявлению клиента МФО безвозмездно представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней не чаще 1 (одного) раза в месяц в письменной форме или способом, предусмотренным ДПМ, информацию о распределении поступающих денег Заемщика в счет погашения задолженности по ДПМ.

14.1.16 По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате, предоставленных по ДПМ денег МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным ДПМ, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

14.1.17 В случае, если предусмотрено ДПМ, МФО на периодичной основе представляет клиенту сведения, перечисленные в п.п 14.1.12 Правил, способом, предусмотренным ДПМ. Сведения представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

14.1.18 Не относятся к обращениям клиентов по оказанию микрофинансовых услуг следующие обращения:

- ✓ обращения работников (сотрудников) МФО к организации как работодателю, связанные с трудовыми и социальными отношениями (данное исключение не распространяется на случаи, когда работник одновременно является клиентом МФО);
- ✓ корпоративные конфликты и споры между участниками, членами органов управления, бенефициарами и МФО, не связанные с оказанием микрофинансовых услуг;
- ✓ обращения контрагентов, не являющихся клиентами МФО, по договорам, не относящимся к оказанию микрофинансовых услуг;
- ✓ запросы информации или разъяснений законодательства, не содержащие выражения неудовлетворенности действиями МФО или условиями оказания услуг;
- ✓ обращения, связанные с исполнением МФО публично-правовых обязанностей (налоговая отчетность, финансовый мониторинг, статистика), если такие обращения не затрагивают права и интересы конкретного клиента;
- ✓ обращения, содержащие сообщения о предполагаемых нарушениях законодательства, коррупции или иных нарушениях без указания нарушения прав конкретного клиента;
- ✓ обращения СМИ, профессиональных и общественных объединений, не являющихся клиентами МФО, за исключением случаев подачи обращения в интересах конкретного клиента с прямым указанием на это;
- ✓ переписка с государственными органами по вопросам надзора, контроля и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений клиентов;
- ✓ обращения, не поддающиеся прочтению, бессвязные, неинформативные или являющиеся массовыми автоматизированными рассылками, не позволяющие установить содержание требований Заявителя.

14.1.19 МФО обеспечивает ведение централизованной базы данных по обращениям клиентов, которая должна обеспечивать:

- ✓ регистрацию всех письменных обращений;
- ✓ отражение ключевой информации по каждому обращению;
- ✓ классификацию обращений в соответствии с требованиями уполномоченного

органа;

- ✓ хранение информации не менее 5 лет.

14.1.20 Ключевая информация включает:

- ✓ регистрационный номер и дату обращения;
- ✓ идентификатор заявителя и контактные данные;
- ✓ демографические данные (пол, возраст, регион);
- ✓ канал поступления обращения;
- ✓ тип финансового продукта;
- ✓ классификатор вопроса;
- ✓ предмет и описание обращения;
- ✓ ответственных сотрудников;
- ✓ сведения о внутренних проверках;
- ✓ принятое решение по обращению.

14.2 Особые условия рассмотрения заявления о внесении изменений в ДПМ.

14.2.1 Требования п.п. 14.1 распространяются на порядок рассмотрения заявлений о внесении изменений в ДПМ в части, не регламентированной настоящим пунктом.

14.2.2 При рассмотрении вопроса о внесении изменений в ДПМ:

- ✓ не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности при расчете платежеспособности Заемщика-физического лица МФО руководствуется требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215[9].
- ✓ связанного с осуществлением предпринимательской деятельности при расчете платежеспособности Заемщика – ИП/ЮЛ/самозанятого МФО проводит анализ кредитоспособности в соответствии с внутренними нормативными документами.

14.2.3 МФО в течение пятнадцати календарных дней со дня получения заявления Заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, определенном нормативным правовым актом уполномоченного органа. При представлении Заемщиком - физическим лицом неполных сведений и (или) документов, МФО в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления запрашивает недостающие документы, необходимые для рассмотрения заявления, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательств, сведения о доходах и иные обстоятельства, обуславливающие подачу заявления, с указанием срока их представления, а также с уведомлением Заемщика об оставлении заявления без рассмотрения в случае непредставления документов в указанный срок. Заемщик - физическое лицо, предоставляет один из нижеперечисленных документов в течение 5 (пяти) рабочих дней:

- ✓ справка о регистрации в качестве безработного и (или) справка о доходах заемщика за последние шесть месяцев с места работы или выписка о поступлении и движении денег Заемщика с банковского счета;
- ✓ акт работодателя о прекращении трудового договора, о предоставлении отпуска без сохранения заработной платы или справку/лист о временной нетрудоспособности Заемщика;
- ✓ справка с места работы с указанием размера заработной платы и выписки из Единого накопительного пенсионного фонда;
- ✓ документ, подтверждающий нахождение Заемщика в в связи с о беременностью и родам/усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей), а также в отпуске без сохранения заработной платы по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;

---

[9] По микрокредитам, выданным в период с 1 января 2025 года по 31 декабря 2026 года включительно, в соответствии с частью второй пункта 4 Правил №215, МФО осуществляет расчет КДН в целях мониторинга кредитных рисков и в случае превышения значения коэффициента долговой нагрузки значения 1, МФО отказывает в изменении условий микрокредита Заемщика, влекущим увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.

- ✓ справка о временной нетрудоспособности,
- ✓ подтверждающая болезнь близких родственников, супруга (супруги) Заемщика, а также свидетельство/справка о смерти близких родственников, супруга (супруги) Заемщика;
- ✓ нотариально заверенный договор аренды с указанием порядка и сроков оплаты арендной платы;
- ✓ документы, подтверждающие нанесение Заемщику материального ущерба в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества, которое использовалось Заемщиком для осуществления предпринимательской деятельности и др.);
- ✓ официальные документы, подтверждающие факт наступления форс-мажорных обстоятельств;
- ✓ справка об инвалидности третьей группы;

В случае, если Заемщик относится к категории лиц с инвалидностью первой или второй группы, для целей рассмотрения заявления и подтверждения обстоятельств, повлекших возникновение просрочки исполнения обязательств по договору, представляются следующие документы:

1) справка об установлении инвалидности первой или второй группы;
2) справка с места работы (при наличии трудовых отношений) с указанием размера заработной платы.

- ✓ выписка из медицинской карты амбулаторного (стационарного) больного;
- ✓ решение уполномоченного государственного органа об аресте счетов Заемщика;
- ✓ инкассовое распоряжение;
- ✓ судебные акты;
- ✓ иные документы, подтверждающие факт ухудшения финансового состояния Заемщика.

14.2.4 МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и представленных Заемщиком – физическим лицом, а также ИП документов рассматривает предложенные изменения в условия договора и уведомляет заемщика в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным ДПМ, сообщает Заемщику - физическому лицу об одном из следующих решений:

1) о согласии с предложенными изменениями в условия договора;
2) о встречном предложении по изменению условий договора;
3) об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа по форме, установленной Приложением №2 к Правилам рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, утвержденным Постановлением Правления Агентства по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года №82.

14.2.5 При достижении согласия между МФО и Заемщиком об изменении условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия соответствующего решения Уполномоченным органом МФО. Указанный срок не применяется в случаях, препятствующих внесению изменений по причинам, не зависящим от МФО, и может быть продлен до их устранения.

14.2.6 В случае направления МФО встречных предложений по изменению условий договора срок представления ответа Заемщиком указывается в письме МФО и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком соответствующего решения МФО. Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения МФО, предусмотренного п.п. 2) п.п. 14.2.4, считается отказом в изменении условий договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон. В случае согласия заемщика с предложениями МФО по изменению условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения кредитором ответа заемщика.

14.2.7 Основаниями для отказа в изменении условий ДПМ могут быть:

- ✓ превышение максимального уровня КДН Заемщика, рассчитываемого в случаях,

установленных законодательством РК;

- ✓ не предоставление клиентом документов, подтверждающих ухудшение его финансового и социального положения;
- ✓ в случае, если ранее были предоставлены реструктуризация/отсрочка (более двух раз);
- ✓ наличие у клиента, достаточного размера дохода Заемщика, позволяющего исполнять обязательства (по анализу МФО);
- ✓ при наличии у Заемщика ликвидного залога/ /иного имущества (по анализу МФО или при наличии подтверждающего документа);
- ✓ микрокредит получен мошенническим способом на имя Заемщика;
- ✓ заявление подано третьим лицом без доверенности Заемщика либо при отсутствии иных полномочий согласно законодательству РК;
- ✓ смерть Заемщика и не оформление прав на наследство;
- ✓ и иные причины отказа в изменении условий ДПМ по усмотрению МФО.

14.2.8 В случае обращения Заемщика-физического лица относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», а также пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения, за изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита или за отсрочкой на срок не менее 3 (трех) месяцев, работник УПКО выносит данный вопрос на рассмотрение Уполномоченного органа МФО. При этом производится расчет уровня дохода Заемщика, для подтверждения снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения Заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом Заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев предшествующих месяцу обращения Заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.

14.2.9 В случае обращения Заемщика в МФО с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, МФО рассматривает предложенные условия изменения ДПМ в порядке, установленном постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию от 16 июля 2021 года № 82 «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».

14.3 Порядок погашения задолженности Заемщика

14.3.1 Возврат микрокредита и оплата вознаграждения за пользование микрокредитом производится Заемщиком согласно графику погашения, являющемуся неотъемлемой частью ДПМ.

14.3.2 За дату погашения суммы микрокредита и начисленного вознаграждения планового платежа по графику погашения принимается дата поступления денежных средств на счет МФО. Плановый платеж по графику, оплаченный Заемщиком через приложение Homebank погашают задолженность Заемщика в день оплаты.

14.3.3 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 на следующие реквизиты: БИН: 181 240 027 056; ИИК: KZ276010131000452741; Банк: АО «Народный Банк Казахстана»; БИК: HSBKKZKX, Кбе 15.

14.3.4 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.

14.3.5 В соответствии со статьей 359 Гражданского кодекса РК Заемщик/Созаемщик, не исполнивший обязательство по кредиту, не несет имущественную ответственность при наличии обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, таких как стихийные явления, военные действия и т.п. В связи с этим, в случае введения чрезвычайного положения, при наступлении просроченной задолженности по микрокредиту, начисление штрафов (пени) по физическим лицам не производится.

14.3.6 При частичном досрочном погашении Заемщику доступно на выбор несколько вариантов изменения графика (если иное не предусмотрено условиями программы кредитования и при условии соблюдения требований законодательства по расчету регулярного ежемесячного платежа):

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;

3) уменьшение ежемесячной суммы планового погашения, при котором уменьшается срок микрокредита;

14.3.7 Для осуществления частичного/полного досрочного погашения задолженности Заемщик предоставляет соответствующее заявление в МФО. Заявление на осуществление частичного/полного досрочного погашения задолженности должно быть в письменной форме, подписанное собственноручно, и может быть подано нарочно по адресу МФО, либо путем направления сканированной копии заявления по электронному адресу МФО или иным способом, подтверждающим его получение уполномоченным работником/представителем МФО (далее – Офлайн формат) либо в разделе «Мои финансы» в мобильном приложении «Mycar.kz», доступном для Заемщиков-физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – Онлайн формат).

14.3.8 Для заявлений на осуществление частичного/полного досрочного погашения задолженности, поданных в Онлайн/ Оффлайн формате, обязательным является одновременное соблюдение следующих условий:

1) подача заявления на частичное/полное досрочное погашение задолженности возможна только после обеспечения Заемщиком на расчетном счете МФО суммы денег, достаточной для частичного/полного досрочного погашения задолженности, а также в случае, если Заемщик является юридическим лицом, суммы комиссии за полное/частичное досрочное погашение задолженности в размере, указанном в ДПМ:

✓ достаточной для частичного досрочного погашения является сумма не менее минимального размера. При этом такой минимальный размер рассчитывается в результате сложения сумм вознаграждения, начисленного на дату исполнения соответствующего заявления на частичное досрочное погашение, отсроченного вознаграждения в полном объеме (при наличии) и 1 000 (Одной тысячи) тенге, а также для Заемщика – юридического лица, суммы комиссии за полное/частичное досрочное погашение задолженности в размере, предусмотренном в ДПМ;

✓ достаточной для полного досрочного погашения задолженности является сумма задолженности по ДПМ, по состоянию на дату исполнения соответствующего заявления на полное досрочное погашение, а также для Заемщика – юридического лица, суммы комиссии за полное/частичное досрочное погашение задолженности в размере, предусмотренном в ДПМ;

2) при осуществлении частичного досрочного погашения Задолженности, оплата планового платежа, установленного в данном месяце согласно графику платежей,

осуществляется независимо от наличия и/или количества частично досрочных погашений в таком календарном месяце;

3) процедура частичного досрочного погашения осуществляется лишь при отсутствии просроченной задолженности по ДПМ, а также при отсутствии задолженности по оплате неустойки (пени, штрафов).

4) для Онлайн и для Офлайн формата - при отсутствии суммы денег, достаточной для частичного/полного досрочного погашения задолженности Заемщика, а также оплаты комиссии за полное/частичное досрочное погашение задолженности,- если Заемщик является юридическим лицом, равно как и при отсутствии заявления Заемщика на частичное/полное досрочное погашение микрокредита, внесенная сумма денег при отсутствии просроченной задолженности и/или задолженности по оплате неустойки (пени, штрафов) признается предоплатой очередного(ых) платежа(ей) по микрокредиту в соответствии с действующим графиком погашения, а при наличии просроченной задолженности и/или задолженности по оплате неустойки (пени, штрафов), МФО вправе направить внесенную сумму денег на погашение такой задолженности в соответствии с очередностью, установленной законодательством Республики Казахстан и/или ДПМ.

5) При частичном досрочном погашении, как в Онлайн, так и в Офлайн формате, задолженность погашается в следующей очередности:

✓ комиссии за полное/частичное досрочное погашение задолженности, в размере указанном в ДПМ для Заемщиков юридических лиц;

✓ вознаграждение, начисленное на дату исполнения заявления на осуществление частичного/полного досрочного погашения задолженности, в том числе отсроченное вознаграждение в полном объеме (при наличии);

✓ основной долг.

6) при поступлении заявления на осуществление частичного/полного досрочного погашения задолженности в рабочие дни до 18 часов 00 минут времени г. Алматы – заявление исполняется в день его поступления;

7) заявления на осуществление частичного/полного досрочного погашения задолженности, поданные в Онлайн формате подлежат исполнению МФО: только в рабочие дни, не чаще 1 (одного) раза в день, в период времени с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут времени г. Алматы

8) заявления на осуществление частичного/полного досрочного погашения задолженности, поданные в Офлайн формате в рабочие дни после 18 часов 00 минут времени г. Алматы и в нерабочие (праздничные/выходные) дни исполняются в следующий/первый рабочий день при условии обеспечения денег в дату подачи заявления и с учетом размера задолженности по основному долгу и вознаграждению, рассчитанного на дату исполнения заявления на осуществление частичного/полного досрочного погашения задолженности а также комиссии за полное/частичное досрочное погашение задолженности, в размере, указанном в Заявлении, подлежащей оплате Заемщиком – юридическим лицом;

9) для целей частичного досрочного погашения МФО пересчитывает годовую эффективную ставку вознаграждения и указывает ее в новом графике погашения, при этом дополнительное соглашение к ДПМ не заключается.

14.3.9 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. МФО в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного исполнения Заемщика-физического лица обязательства по микрокредиту, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором микрокредита, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования.

14.3.10 При наступлении страхового случая суммы, поступающие в качестве страхового возмещения в пользу МФО как выгодоприобретателя, МФО направляет на погашение задолженности Заемщика по микрокредиту в порядке, предусмотренном п.п. 14.3.11-14.3.13 Правил.

14.3.11 В случае если полученное страховое возмещение превышает размер задолженности Заемщика по микрокредиту, МФО в течение трех рабочих дней с даты осуществления МФО погашения задолженности Заемщика по микрокредиту, за счет суммы страхового возмещения, перечисляет (переводит) сумму разницы между страховым возмещением и суммой задолженности по микрокредиту (далее – «Остаток страхового возмещения») на банковский счет Заемщика, в соответствии с платежными реквизитами и инструкциями, указанными в заявлении на перечисление (перевод) остатка страхового возмещения, которое Заемщик предоставил МФО заблаговременно до момента перечисления (перевода).

14.3.12 При наступлении смерти Заемщика, в случае если полученное страховое возмещение превышает размер задолженности Заемщика по микрокредиту, МФО перечисляет остаток страхового возмещения на банковский(-е) счет(-а) наследника (наследников)/ правопреемника (правопреемников) Заемщика, в соответствии с платежными реквизитами и инструкциями наследника (наследников)/ правопреемника (правопреемников), или в соответствии с платежными инструкциями иных лиц и органов, имеющих полномочия давать такие инструкции в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

14.3.13 В случае если полученное страховое возмещение недостаточно для погашения всей задолженности Заемщика по микрокредиту, на основании требования МФО Заемщик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления страхового возмещения МФО осуществить полное досрочное погашение задолженности и внести на расчетный счет МФО сумму, недостающую для погашения задолженности в полном объеме. В данном случае заявление Заемщика на полное погашение задолженности не требуется. При не внесении на расчетный счет МФО суммы, недостающей для погашения задолженности в полном объеме или внесении денег в сумме, не достаточной для полного погашения задолженности в сроки, указанные в требовании МФО, внесенная сумма с учетом полученного страхового возмещения направляется МФО на частичное погашение задолженности с направлением Заемщику нового графика погашения либо МФО применяет меры по принудительному взысканию остатка задолженности, на усмотрение МФО. В данном случае, при направлении МФО полученных денег, в том числе полученного страхового возмещения, на частичное погашение задолженности, заявление Заемщика на частичное погашение задолженности не требуется.

14.3.14 Начисление неустойки за несвоевременное погашение Основного долга и уплату Вознаграждения осуществляется со дня следующего за днем наступления просроченной задолженности по Основному долгу и/или Вознаграждению по дату полного погашения просроченной Задолженности включительно.

1) Размер неустойки Заемщика – физического лица, по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности составляет 0,5% от суммы просроченной Задолженности по Основному долгу и/или Вознаграждению за каждый день просрочки в течение 90 дней просрочки, но не более 10% от суммы выданного Микрокредита за каждый год действия Договора.

2) Размер неустойки Заемщика – Юридического лица/ИП составляет 0,5% от суммы просроченной Задолженности по Основному долгу и/или Вознаграждению за каждый день просрочки в течение девяноста дней просрочки, 0,03% от суммы просроченной Задолженности по Основному долгу и/или Вознаграждению за каждый день просрочки по истечении девяноста дней просрочки, но не более 10 % (десяти) процентов от суммы выданного Микрокредита за каждый год действия Договора.

14.3.15 Если сумма платежа, произведенного Заемщиком - физическим лицом, недостаточна для исполнения обязательств по ДПМ, указанная сумма погашает обязательства

заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита в следующей очередности:

1) задолженность по основному долгу;
2) задолженность по вознаграждению;
3) неустойка (штраф, пени) в размере, определенном ДПМ
4) сумма основного долга за текущий период платежей
5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей
6) издержки МФО по получению исполнения

14.3.16 Если сумма платежа, произведенного Заемщиком - юридическим лицом недостаточна для исполнения обязательств Заемщика по ДПМ, указанная сумма погашает задолженность, Заемщика- юридического лица в следующей очередности:

1) издержки МФО по получению исполнения
2) комиссии
3) неустойка (штраф, пени) в размере, определенном ДПМ;
4) задолженность по вознаграждению;
5) задолженность по основному долгу;
6) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
7) сумма основного долга за текущий период платежей;

14.4 Порядок взыскания задолженности при работе с неплатежеспособными Заемщиками

14.4.1 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по ДПМ, МФО применяет следующие меры в отношении Заемщика:

- ✓ меры досудебного урегулирования задолженности по Заемщикам – физическим лицам согласно Закона;
- ✓ начисление неустойки (штрафов, пени) в размере, предусмотренном ДПМ;
- ✓ требование досрочного исполнения обязательств по ДПМ, в порядке и сроки, предусмотренные ДПМ;
- ✓ присоединение к взысканию, осуществляемому третьими лицами;
- ✓ поручение взыскания задолженности Заемщика по ДПМ третьим лицам;
- ✓ 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 ДПМ способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан, в том числе указанными в Стандартных условиях.

14.4.2 Взаимодействия МФО с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, осуществляется исключительно с телефонных номеров МФО и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие МФО, и доведенных до сведения потребителя финансовых услуг, а также уполномоченного органа по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций. В случаях изменения телефонных номеров МФО письменно или посредством системы электронного документооборота уведомляет уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций в срок не позднее трех календарных дней с даты таких изменений. Взаимодействие с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, по вопросам внесения просроченных платежей по ДПМ в порядке предусмотренном п.п.2) п.п. 14.4.3 Правил, подлежат фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся не менее трех месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

14.4.3 Взаимодействие МФО с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках ДПМ, осуществляется с соблюдением следующих требований:

1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации Заемщика либо в помещении МФО — не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с Заемщиком;

2) телефонные переговоры по инициативе МФО допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов;

3) при каждом взаимодействии работник МФО сообщает:

- ✓ наименование МФО, ее место нахождения;
- ✓ свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность
- ✓ структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных ДПМ;
- ✓ об ответственности и иных обязательствах Заемщика, предусмотренных ДПМ, Законом о микрофинансовой деятельности, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных ДПМ.

При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на:

- ✓ Осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные п.п. 1) и 2) п.п 14.4.3 Правил;
- ✓ взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с МФО в рамках ДПМ, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных Заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными п.п 1) и 2) п.п 14.4.3 Правил, а также при сообщении наименования МФО, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;
- ✓ сообщение Заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника МФО, не соответствующих действительности;
- ✓ введение Заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с МФО в рамках ДПМ, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
- ✓ распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

14.4.4 МФО письменно уведомляет Заемщика - физического лица способом, предусмотренным ДПМ, а также через объекты информатизации о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по ДПМ не позднее десяти календарных дней с даты возникновения просрочки. Указанное уведомление содержит:

1) размер просроченных платежей по ДПМ на дату, указанную в уведомлении;

2) требование о внесении просроченных платежей по ДПМ;

3) разъяснение последствий невыполнения заемщиком - физическим лицом его обязательств по ДПМ;

4) указание на право заемщика - физического лица обратиться в МФО с предложением о внесении изменений в ДПМ в порядке, определенном п.п. 14.4.5. Правил;

5) иные сведения по усмотрению МФО.

14.4.5 В течение тридцати календарных дней с даты направления МФО Заемщику - физическому лицу уведомления, предусмотренного п.п.14.4.4. Правил, Заемщик вправе обратиться в МФО в письменной форме и (или) через объекты информатизации и (или) способом, предусмотренным ДПМ, с предложением в отношении:

- ✓ изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по ДПМ;
- ✓ уменьшения на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по ДПМ не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного ДПМ;

- ✓ отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- ✓ изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- ✓ изменения срока микрокредита;
- ✓ прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита;
- ✓ представления отступного взамен исполнения обязательства по ДПМ путем передачи МФО залогового и (или) иного имущества;
- ✓ Обращение Заемщика - физического лица должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательств по ДПМ, текущих доходах Заемщика, другие обстоятельства, которые обуславливают (обосновывают) обращение Заемщика с предложением о внесении изменений в условия ДПМ. Порядок рассмотрения изменений в условия ДПМ, перечень документов, прилагаемых к заявлению Заемщика - физического лица о внесении изменений в условия ДПМ, а также порядок информирования МФО уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений Заемщиков - физических лиц о внесении изменений в условия ДПМ определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

14.4.6 МФО в течение пятнадцати календарных дней с даты получения обращения Заемщика - физического лица, предусмотренного п.п. 14.4.5. Правил, рассмотреть возможность внесения изменений в условия ДПМ, предложенных заемщиком, и письменно сообщить Заемщику - физическому лицу способом, предусмотренным ДПМ, а также через объекты информатизации об одном из следующих решений, принятых МФО, о (об):

1) согласии внести в условия ДПМ изменения, предложенные Заемщиком;
2) встречном предложении МФО заемщику о внесении изменений в ДПМ;
3) отказе внести в условия ДПМ изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

14.4.7 Внесение МФО изменений в ДПМ, лицам, указанных в п.п. 20) п.п.12.3.2, осуществляется при наличии любого из следующих условий:

1) снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения Заемщика, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного Заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения Заемщика;
2) получения заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в МФО.

14.4.8 В период рассмотрения обращения заемщика, предусмотренного п.п. 14.4.5. Правил, МФО не требует досрочного погашения микрокредита. Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и Заемщиком - физическим лицом в течение тридцати календарных дней с даты получения заемщиком решения МФО, предусмотренного п.п. 2) п.п. 14.4.6. Правил, считается отказом в изменении условий ДПМ. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

14.4.9 Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного п.п. 3) п.п. 14.4.6 Правил или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий ДПМ в срок, предусмотренный п.п 14.4.8. Правил, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

14.4.10 В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного п.п.2) п.п. 14.4.4 Правил, а также нереализации Заемщиком - физическим лицом по ДПМ прав, предусмотренных п.п. 14.4.5, либо отсутствия согласия между Заемщиком - физическим лицом и МФО по изменению условий ДПМ МФО вправе:

- ✓ рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика.
- ✓ передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству. Передача задолженности на досудебные взыскание и

урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в ДПМ права МФО на привлечение коллекторского агентства при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по ДПМ;

- ✓ МФО в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом Заемщика способом, предусмотренным ДПМ, а также через объекты информатизации с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками;
- ✓ уступить с соблюдением требований, установленных законодательством, права (требования) по ДПМ лицу при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства свыше девяноста последовательных календарных дней. Положения настоящего подпункта не распространяются на случаи применения в отношении заемщика - гражданина Республики Казахстан процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан»;
- ✓ применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) ДПМ, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по ДПМ, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;
- ✓ обратиться с иском в суд о признании Заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

14.4.11 В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства МФО не вправе:

- ✓ обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;
- ✓ требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

14.4.12 МФО в рамках досудебного урегулирования задолженности Заемщика, вправе также взыскать задолженность Заемщика на основании исполнительной надписи в случаях и в порядке, предусмотренных Законом и ДПМ.

14.4.13 Исполнительная надпись нотариуса может быть совершена путем подачи МФО заявления нотариусу о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по ДПМ по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в ДПМ адресом должника-физического лица/индивидуального предпринимателя, по должнику-юридическому лицу по месту регистрации юридического лица либо по месту нахождения его постоянно действующего органа.

14.4.14 В случае отсутствии удовлетворения требования о неисполнении обязательств перед МФО, либо в случае отсутствия обращения Заемщика-физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, в МФО, либо в случае отсутствия достигнутого соглашения об изменении условий ДПМ Заемщика-физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, МФО вправе принять ниже следующие меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и/или ДПМ:

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

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

14.4.15 В случае, если ДПМ предусмотрено право МФО на передачу третьему лицу права (требования) по ДПМ (договору уступки права (требования), МФО:

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет Заемщика – физическое лицо (или его уполномоченного представителя) по ДПМ, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав

(требований) МФО по указанному ДПМ третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным ДПМ, а также через объекты информатизации, предоставляющие МФО возможность осуществить идентификацию клиента - физического лица посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее - объекты информатизации);

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

14.4.16 Уступка права (требования) по ДПМ, заключенному с физическим лицом, в соответствии с законодательством, осуществляется в следующих случаях:

✓ по микрокредиту отсутствует просрочка исполнения обязательств свыше 7 (семи) календарных дней включительно;

✓ Заемщик не имеет полностью прощенную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев;

✓ по одному или нескольким банковским займам или микрокредитам Заемщика за последние 12 (двенадцать) месяцев не была проведена реструктуризация, не способствовавшая надлежащему исполнению заемщиком своих обязательств.

14.4.17 МФО вправе обратить взыскание на предмет залога во внесудебном или судебном порядке по своему усмотрению при неисполнении и/или ненадлежащем исполнении Заемщиком одного из следующих обязательств:

1) возврат МФО микрокредита (в том числе досрочно);

2) уплата вознаграждения, неустойки по микрокредиту;

3) расходов/издержек МФО по ДПМ и/или Договору залога в сроки и на условиях, оговоренных в ДПМ и/или Договоре залога;

4) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком каких-либо иных обязательств, указанных в ДПМ;

5) неисполнения или ненадлежащего исполнения Залогодателем любых обязательств по Договору залога;

6) наступления иных обстоятельств, определенных соглашением сторон.

14.4.18 МФО реализует предмет залога:

1) во внесудебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Доверенное лицо, проводящее торги (аукцион) по реализации предмета залога во внесудебном порядке, назначается МФО.

2) в судебном порядке предмет залога реализуется в соответствии с правилами, установленными законодательством Республики Казахстан.

14.4.19 в случае недостаточности сумм, вырученных от реализации предмета залога при удовлетворении МФО своих требований к Заемщику за счет стоимости предмета залога, МФО вправе удовлетворить требования за счет иного имущества Заемщика;

14.4.20 если сумма, вырученная от продажи предмета залога, превысит размер обеспеченных этим залогом требований – возвратить (перечислить/выплатить) сумму разницы Залогодателю.

14.4.21 Срок исковой давности по требованию МФО к Заемщикам по ненадлежащему исполнению договоров о предоставлении микрокредитов составляет пять лет.

Раздел 2.1 введен на основании Протокола Общего собрания участников от 01.07.2026 г.

РАЗДЕЛ 2.1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛСИ/МГН

15.1 Особенности взаимодействия

15.1.1 МФО обеспечивает равный доступ ЛСИ/МГН к информации, финансовым продуктам и микрофинансовым услугам, исключая любые формы дискриминации по признаку инвалидности, ограничения мобильности, способа коммуникации, необходимости сопровождения или использования доверенного лица.

15.1.2 Работники МФО/Агенты, непосредственно осуществляющие обслуживание ЛСИ/МГН, обязаны проходить регулярный инструктаж и обучение правилам этики и навыкам корректного взаимодействия с лицами, имеющими различные ограничения по здоровью. Обслуживание данных лиц осуществляется в приоритетном порядке с учетом индивидуальных особенностей клиента (в том числе ограничения по зрению, слуху, опорно-двигательному аппарату и иные).

15.1.3 МФО обеспечивает обслуживание ЛСИ/МГН посредством личного обращения в помещение МФО, в том числе с участием сопровождающего лица, дистанционного обслуживания через мобильное приложение, интернет-сайт, контакт-центр, электронную почту, видеоконсультацию, обращения через доверенное лицо в пределах предоставленных ему полномочий.

15.1.4 МФО принимает меры по обеспечению доступности помещений агентов/партнеров МФО, оказывающих услуги по оформлению и сопровождению микрокредитов, для ЛСИ/ МГН с учетом применимых требований национальных стандартов, включая обеспечение беспрепятственного доступа к входу и зоне обслуживания, наличие средств вызова работника агента/партнера либо иного доступного способа уведомления персонала агента/партнера о прибытии ЛСИ/МГН, наличие удобных мест ожидания и обслуживания, возможности размещения инвалидного кресла, безопасного перемещение в зоне обслуживания, приоритетного обслуживания ЛСИ/МГН, а также оказание ситуационной помощи по просьбе или с согласия потребителя финансовых услуг. Порядок обслуживания ЛСИ/МГН работниками агентов/партнеров предусматривается в соответствующих договорах, заключаемых агентами/партнерами с МФО.

15.1.5 При личном обращении ЛСИ /МГН работник МФО приветствует потребителя финансовых услуг и предлагает помощь, не навязывая ее; выясняет удобный способ коммуникации; взаимодействует непосредственно с потребителем финансовых услуг, а не с сопровождающим лицом, если потребитель способен самостоятельно выразить волю; предоставляет больше времени для ознакомления с документами, вопросов, принятия решения и подписания документов; не торопит потребителя финансовых услуг и не оказывает давления при принятии решения; обеспечивает конфиденциальность консультации и персональных данных.

15.1.6 При обращении потребителя финансовых услуг через дистанционные каналы МФО обеспечивает возможность получения консультации работника МФО вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования, чат-ботом или иным автоматизированным сервисом.

15.1.7 МФО принимает обращения, жалобы и предложения ЛСИ/МГН по вопросам доступности обслуживания, качества консультаций, предоставления информации, участия доверенного лица, работы цифровых каналов, обслуживания после выдачи микрокредита и иных вопросов. Обращения принимаются через доступные каналы, включая личное обращение, почтовую связь, электронную почту, мобильное приложение, интернет-сайт, контакт-центр, чат, доверенное лицо.

15.1.8 При рассмотрении обращения МФО учитывает особенности потребителя финансовых услуг и выбранный им формат получения ответа. Ответ на обращение предоставляется в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, в доступной форме и по выбранному потребителем финансовых услуг каналу связи, если такой канал позволяет надлежащим образом подтвердить направление ответа. МФО анализирует

обращения ЛСИ /МГН для выявления системных проблем доступности и принятия корректирующих мер.

15.1.9 При первичном обслуживании ЛСИ и МГН МФО с согласия потребителя финансовых услуг фиксирует во внутренних информационных системах сведения об удобном способе коммуникации, необходимых особенностях обслуживания, выбранных доступных форматах получения информации, наличии доверенного лица или сопровождающего лица. Сведения об инвалидности, ограничениях здоровья, особенностях обслуживания и сопровождающих лицах фиксируются только с согласия потребителя финансовых услуг и используются исключительно для обеспечения доступного, корректного и безопасного обслуживания. МФО с согласия потребителя финансовых услуг получает подтверждение сведений, необходимых для учета особых потребностей в обслуживании, через государственные информационные системы либо иные доступные источники в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

15.1.10 При обслуживании просроченной задолженности МФО обеспечивает корректное и недискриминационное взаимодействие с ЛСИ/МГН, не допускает давления, угроз, введения в заблуждение, злоупотребления уязвимым положением потребителя финансовых услуг либо взаимодействия через сопровождающее лицо без полномочий. Уведомления о просроченной задолженности, необходимости внесения платежа, изменении условий договора, направляются потребителю финансовых услуг с учетом выбранного им доступного канала информирования и действующих ограничений.

15.1.11 При подаче обращений, жалоб и претензий ЛСИ/МГН МФО обеспечивает возможность обращения лично, дистанционно, через доверенное лицо, в письменной, электронной, устной форме. Ответы на обращения ЛСИ и МГН предоставляются в доступной форме с учетом способа обращения, выбранного формата получения информации и требований законодательства Республики Казахстан.

15.1.12 Потребитель финансовых услуг из числа ЛСИ и МГН вправе подать заявление об отключении отдельных способов информирования и обслуживания, если такие способы для него неудобны, недоступны, небезопасны либо не соответствуют его потребностям. Такое заявление может быть подано лично, дистанционно, через доверенное лицо или иным способом, предусмотренным МФО, с учетом необходимости идентификации заявителя и подтверждения волеизъявления потребителя финансовых услуг. МФО информирует потребителя финансовых услуг о последствиях отключения соответствующего способа информирования или обслуживания, а также о порядке его последующего подключения.

15.1.13 Потребитель финансовых услуг вправе установить ограничения при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых каналов, в том числе запрет или ограничение на подачу заявлений через отдельные цифровые каналы, ограничение суммы операций, ограничение видов операций, необходимость дополнительного подтверждения операций, запрет на отображение отдельных сведений в цифровых каналах, а также иные ограничения, предусмотренные МФО. Установление, изменение и отмена ограничений осуществляются на основании заявления потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица при наличии соответствующих полномочий. До установления ограничения МФО разъясняет потребителю финансовых услуг содержание ограничения, срок и порядок его действия, последствия для получения микрофинансовых услуг, порядок изменения или отмены ограничения, а также способы обращения к работнику МФО при возникновении вопросов. Отмена ограничения осуществляется после идентификации потребителя финансовых услуг или доверенного лица, проверки полномочий и дополнительной проверки.

15.1.14 МФО принимает дополнительные меры по защите персональных данных и предотвращению мошенничества в отношении ЛСИ/МГН, включая ограничение доступа работников к сведениям об особенностях обслуживания, контроль подозрительных операций и проверку добровольности заявлений, подаваемых через третьих лиц.

15.2 Доступные формы получения информации

15.2.1 Раскрытие информации о микрокредитах ЛСИ/МГН осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, в понятной, полной, достоверной и доступной форме. Отказ потребителя финансовых услуг от получения информации в специальном формате не освобождает МФО от обязанности предоставить информацию полно, достоверно, своевременно и способом, понятным потребителю финансовых услуг.

15.2.2 В мобильном приложении и/или на интернет-сайте МФО, предусмотрен справочный раздел с упрощенной информацией о микрокредитах, порядке обслуживания микрокредитов, типовыми вопросами и ответами, разъяснением основной терминологии, а также информацией для ЛСИ /МГН о доступных способах обслуживания.

15.2.3 Раскрытие информации ЛСИ/МГН осуществляется с учетом их потребностей и особенностей и включает доведение до сведения указанных лиц, помимо информации, предусмотренной Разделом 2 Правил, следующей информации:

1) о доступных каналах обслуживания (отделения, дистанционные каналы, контакт-центр, чат, видеоконсультации) и порядке их использования;

2) о доступных форматах получения документов и сведений, включая предоставление по выбору клиента:

- ✓ на бумажном носителе;
- ✓ в электронном виде с защитой от изменений;
- ✓ в формате, пригодном для использования программами экранного доступа;

3) о возможности отключения отдельных каналов информирования и обслуживания по заявлению клиента либо его представителя, а также о порядке подачи такого заявления;

4) о возможности установления ограничений при дистанционном обслуживании (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;

5) о сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии у МФО, такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;

6) о доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления клиента при ограничениях по здоровью;

7) о порядке получения консультации работника МФО при обращении через дистанционные каналы, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования.

15.2.4 При обслуживании лиц с нарушением зрения/слуха/речи необходимо уточнить какой способ общения и каналы получения информации являются для них наиболее предпочтительными. При общении с клиентом важно дать возможность высказаться, не перебивать его, не пытаться ускорить или закончить фразы за него. Для лиц с нарушениями зрения на интернет-ресурсе МФО/мобильном приложении предусмотрена версия для слабовидящих с регулировкой шрифта. По требованию клиента раскрытие информации в письменной форме в рамках требований настоящего Регламента предоставляется с использованием увеличенного размера шрифта (не менее 16 пунктов). Для лиц с нарушениями слуха и речи вся информация, подлежащая раскрытию в устной форме, дублируется в печатном виде.

15.2.5 По просьбе потребителя финансовых услуг МФО предоставляет информацию и документы в одном или нескольких доступных форматах, применимых с учетом используемых МФО каналов обслуживания: на бумажном носителе, в электронном виде на адрес электронной почты потребителя финансовых услуг, в формате, пригодном для прочтения программами экранного доступа, крупным шрифтом, путем устного разъяснения работником МФО, через контакт-центр, видеоконсультацию, через доверенное лицо в пределах его полномочий либо иным доступным способом, согласованным с потребителем финансовых услуг. Документы, направляемые потребителю финансовых услуг в электронном виде, предоставляются в формате, обеспечивающем сохранность содержания и защиту от несанкционированного

изменения, а также, при наличии технической возможности, пригодном для использования программами экранного доступа. Отказ потребителя финансовых услуг от получения информации в специальном формате не освобождает МФО от обязанности предоставить информацию полно, достоверно, своевременно и способом, понятным потребителю финансовых услуг

15.2.6 При наличии признаков того, что потребитель финансовых услуг не понимает условия микрокредита, порядка обслуживания микрокредита, действует под давлением третьих лиц, не выражает самостоятельного волеизъявления либо имеются признаки мошенничества, работник МФО принимает меры по дополнительному разъяснению условий, проверке добровольности волеизъявления и, при необходимости, приостановлению оформления микрокредита/приема обращения до устранения соответствующих рисков.

15.2.7 ЛСИ/МГН предоставляется достаточное время для ознакомления с условиями микрокредита/порядком обслуживания микрокредита и документами. Работник МФО не вправе ограничивать потребителя финансовых услуг во времени ознакомления, если такое ограничение может препятствовать осознанному и добровольному принятию решения.

15.2.8 Документы по микрокредиту подписываются потребителем финансовых услуг собственноручно, посредством электронной цифровой подписи, биометрического подтверждения или иного способа, приемлемого для ЛСИ и МГН. В случае если потребитель финансовых услуг не может самостоятельно подписать документ вследствие физических ограничений, подписание может осуществляться с участием доверенного лица при наличии надлежащим образом оформленных полномочий. Сопровождающее лицо не вправе подписывать документы, подавать заявления, давать согласия, изменять условия договора, или совершать иные юридически значимые действия от имени потребителя финансовых услуг, если оно не является доверенным лицом или законным представителем.

15.2.9 До выдачи микрокредита МФО в соответствии с настоящим Правилами обеспечивает получение потребителем финансовых услуг в доступной ДПМ, график погашения, информацию о полной стоимости микрокредита, способах погашения, последствиях просрочки, порядке досрочного погашения, порядке изменения условий договора, контактные данные для консультации, обращения и подачи жалобы, а также информацию о доступных способах обслуживания после выдачи микрокредита, и иную информацию, предоставляемую потребителям финансовых услуг. В случае оформления микрокредита дистанционно, МФО обеспечивает получение прямо выраженного волеизъявления потребителя финансовых услуг на использование дистанционного канала заключения ДПМ и обслуживания, а также подтверждение того, что документы доступны потребителю финансовых услуг в выбранном им формате.

15.2.10 После выдачи микрокредита МФО обеспечивает ЛСИ и МГН доступное обслуживание по вопросам исполнения/изменения/прекращения ДПМ, получения информации, подачи и рассмотрения обращений.

15.2.11 Потребителю финансовых услуг предоставляется возможность получать в доступной форме сведения о текущей задолженности, график погашения, информацию о сумме ближайшего платежа и сроке его внесения, способах погашения, справки, информацию о досрочном погашении, наличии просроченной задолженности и способах ее урегулирования, возможности подачи заявления об изменении условий договора, копии документов по микрокредиту, ответы на обращения, жалобы и претензии.

15.2.12 Информация после выдачи микрокредита предоставляется через выбранные потребителем финансовых услуг каналы обслуживания, включая личное обращение, мобильное приложение, контакт-центр, чат, электронную почту, почтовую связь, доверенное лицо или иной доступный канал.

15.2.13 При изменении условий ДПМ, реструктуризации, предоставлении отсрочки, изменении графика погашения, досрочном погашении или прекращении обязательств МФО обеспечивает предоставление потребителю финансовых услуг информации о последствиях соответствующего действия в доступной форме до подписания документов или подтверждения

операции. При рассмотрении заявления ЛСИ/МГН об изменении условий договора МФО принимает документы и объяснения в доступной форме, не требует документов, не предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО, а также при необходимости разъясняет перечень документов и срок их предоставления.

15.3 Участие доверенного лица

15.3.1 Потребитель финансовых услуг из числа ЛСИ и МГН вправе получать информацию, подавать заявления и совершать юридически значимые действия через доверенное лицо в пределах полномочий, указанных в доверенности. Работник МФО обязан убедиться, что доверенное лицо действует в пределах предоставленных полномочий. При отсутствии в доверенности специальных полномочий на заключение договора, подписание документов, изменение условий договора, получение информации, подачу заявлений, установление или отмену ограничений, иные действия, такие действия доверенным лицом не совершаются. При подписании документов доверенным лицом МФО сохраняет копию документа, подтверждающего полномочия доверенного лица.

15.3.2 В целях минимизации рисков давления, мошенничества и злоупотребления доверием потребителя финансовых услуг из числа ЛСИ/МГН, оформление заявки на микрокредит через доверенное лицо от имени ЛСИ и МГН осуществляется исключительно в головном офисе МФО при личном присутствии поверенного. При наличии сомнений в добровольности волеизъявления, понимании условий микрокредита или наличии признаков мошенничества МФО вправе приостановить выдачу микрокредита до проведения дополнительной проверки

15.3.3 Работник МФО до начала взаимодействия с доверенным лицом обязан идентифицировать доверенное лицо, проверить документ, подтверждающий полномочия, определить объем полномочий, проверить срок действия доверенности, при необходимости сверить данные доверенности с данными потребителя финансовых услуг и зафиксировать сведения о доверенном лице во внутренних информационных системах МФО. Взаимодействие с доверенным лицом не должно подменять волеизъявление самого потребителя финансовых услуг в случаях, когда потребитель финансовых услуг присутствует, способен самостоятельно выразить свою волю. Информация, составляющая тайну предоставления микрокредита, коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну, а также персональные данные потребителя финансовых услуг предоставляются доверенному лицу только при наличии соответствующего полномочия и в объеме, необходимом для совершения порученного действия. МФО вправе отказать в совершении действия доверенным лицом либо приостановить его до устранения нарушений, если доверенность не содержит необходимых полномочий, срок действия доверенности истек, имеются признаки подделки документа или несоответствия данных, признаки давления на потребителя финансовых услуг, признаки мошенничества либо действие доверенного лица противоречит интересам потребителя финансовых услуг или законодательству Республики Казахстан.

15.3.4 МФО по запросу потребителя финансовых услуг из числа ЛСИ/МГН предоставляет доверенному лицу в письменной форме мотивированный отказ в предоставлении микрокредита либо в присутствии клиента сопровождающему его лицу соответствующий документ на бумажном носителе или в электронном виде в соответствии с пожеланиями клиента, с четкой формулировкой причин отказа, в целях обеспечения недискриминационной политики ЛСИ/МГН.

16. Заключительные положения

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

16.2. МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила.

16.3. Все изменения и/или дополнения в настоящие Правила утверждаются Протоколом Общего собрания участников ТОО «Микрофинансовая организация «MyCar Finance».

16.4. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу, и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.

16.5. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

РАЗДЕЛ 3. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 к Правилам
Ключевой информационный документ[10]

Ключевой информационный документ по кредитному продукту

Перед подписанием договора о предоставлении микрокредита ТОО «МФО «Mycar Finance», лицензия на осуществление микрофинансовой деятельности №02.21.0049.М. от 26.03.2021 года, предоставляет Вам этот документ. Прочтите, обдумайте свое решение, а затем подпишите.

Положения настоящего документа действительны до:_____

Общие положения	**Погашения**
1. Наименование финансового продукта: 2. Сумма микрокредита: 3. Валюта: 4. Срок микрокредита: 5. Размер ставки вознаграждения (в годовых процентах) 6. Годовая эффективная ставка вознаграждения: 7. Частота погашений:	8. Метод погашения: ☐ аннуитетный ☐ дифференцированный ☐ иной 9. Дата и сумма первого платежа 10. Общая сумма погашения: сумма основного долга: начисленного вознаграждения:
Обеспечение	**Неустойка (штраф, пеня)**
11. Залог 12. Гарантия 13. Поручительство 14. Другой способ 15. Не предусмотрено	16. Размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.
Дополнительные услуги	
17. Заключение договора страхования и сроки его пролонгации	18. Заключение договора оценки
Права заемщика:	**Предупреждение о рисках неисполнения обязательства по микрокредиту**
1. Право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей 2. Право на обращение в организацию с заявлением на изменение условий договора о предоставлении микрокредита, в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту 3. Право на обращение к микрофинансовому омбудсману при наличии спора с организацией	
Права организации:	**Обязанности организации:**
1. Требовать исполнения обязательств по	

[10] Ввод в действие с 21 июля 2026 г

договору 2. Изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»	
Я подтверждаю, что перед заключением договора о предоставлении микрокредита я получил необходимую информацию и ознакомлен с условиями договора: Подпись Заемщика _____ Дата _____	Я ознакомлен с условиями и принимаю солидарную ответственность: Подпись Созаемщика/Гаранта _____ Поручителя _____ Дата _____

Приложение 2 к Правилам
Комиссии и штрафы для заемщиков юридических лиц

Комиссии и штрафы, связанные с кредитованием заемщиков юридических лиц в ТОО «МФО «MyCar Finance»
(при кредитовании в рамках собственных программ МФО)

№	Вид комиссии	Условия, момент взимания и размер комиссии*
1.	За выдачу микрокредита	1,5% (с НДС) - взимается от суммы микрокредита до выдачи микрокредита
2.	За перевод долга по Договору на третье лицо	2,5% - взимается от остатка основного долга по микрокредиту до подписания документов, необходимых для осуществления перевода долга
3.	За изменение условий финансирования/Договора	1% - взимается от остатка основного долга по микрокредиту до внесения изменений в условия финансирования/Договора
4.	За досрочное полное/частичное погашение микрокредита	5% -взимается в момент погашения микрокредита из суммы внесенного платежа, рассчитывается от суммы основного долга, подлежащего досрочному погашению
5.	комиссия за выдачу справок, писем, уведомлений и прочих документов по просьбе Заемщика (за исключением выдачи документов о снятии обременения залогового имущества)	45 000 (с НДС) тенге до выдачи запрашиваемого документа

***уплачивается Заемщиком путем перечисления на Расчетный счет МФО. Сумма указанных комиссий не включается в первоначальный расчет годовой эффективной ставки вознаграждения на дату заключения Договора, а подлежит включению в расчет в последствии, при наличии факта/ обстоятельства, в связи с которыми взимаются соответствующие комиссии, в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.**