«Микрофинансовая организация М Булак» ЖШС
жалғыз қатысушысының
2026 жылғы 15 шілдедегі
№03-07-26 шешімімен Бекітілді

Утверждено:
Решением единственного участника
ТОО «Микрофинансовая организация М Булак»
№03-07-26 от 15 июля 2026 года

«Микрофинансовая организация М Булак»
жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің
микрокредиттер беру қағидалары

Правила предоставления микрокредитов
товариществом с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация М Булак»

Алматы, 2026

1. Жалпы ережелер	1. Основные положения
1.1. Осы «М Булак микроқаржы ұйымы» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі-қағидалар) «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңын, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексін, «М Булак микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі - Компания) басқа да нормативтік құқықтық актілері мен ішкі құжаттарын қоса алғанда, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес әзірленді. Қағидалар Қарыз алушылардың заңды құқықтарының сақталуына және рәсімдердің ашықтығына кепілдік беретін микрокредиттер беру стандарттарын айқындайды.	**1.1.** Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товариществом с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация М Булак» (далее — Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, включая Закон Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», Гражданский кодекс Республики Казахстан, другие нормативные правовые акты и внутренние документы Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация М Булак» (далее - Компания). Правила определяют стандарты предоставления микрокредитов, гарантирующие соблюдение законных прав Заемщиков и прозрачность процедур.
1.2. Қағидалар азаматтардың ағымдағы жеке қажеттіліктерін/талаптарын қанағаттандыру мақсатында Компанияның жеке тұлғаларға микронесие беру тәртібі мен шарттарын реттейді.	**1.2.** Правила регулируют порядок и условия предоставления микрокредитов Компанией физическим лицам, в целях удовлетворения текущих личных потребностей/нужд граждан.
1.3. Қағидалар жария құжат болып табылады, коммерциялық құпияның нысанасы бола алмайды және барлық мүдделі тараптарды таныстыру үшін Компанияның ресми сайтында және кеңселерінде орналастырылады.	**1.3.** Правила являются публичным документом, не могут быть предметом коммерческой тайны и размещаются на официальном сайте и в офисах Компании для ознакомления всеми заинтересованными лицами.
1.4. Қағидалардың мақсаты - микрокредиттер берудің ашықтығы мен заңдылығын қамтамасыз ету, Қарыз алушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау, сондай-ақ сенімді қаржылық серіктес ретінде Компанияға деген сенімді арттыру.	**1.4.** Цель Правил - обеспечение прозрачности и законности предоставления микрокредитов, защита прав и интересов Заемщиков, а также повышение доверия к Компании как надежному финансовому партнеру.
1.5. Компания Қарыз алушылармен өзара іс-қимыл жасау кезінде қаржы нарығында Қарыз алушыларға адал, ашық және әділ қарым-қатынасты қамтамасыз етуге бағытталған қағидаттар мен іс-қимылдар жиынтығын көздейтін жауапты іскерлік тәжірибелерді, оның ішінде:	**1.5.** Компания при взаимодействии с Заемщиками соблюдает ответственные деловые практики на финансовом рынке, предусматривающие совокупность принципов и действий, направленных на обеспечение честного, прозрачного и справедливого отношения к Заемщикам, в том числе в отношении:
1) Қаржылық қызметтерді әлеуетті тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) негізделген микронесиелерді әзірлеу, насихаттау (жарнамалау), беру, бақылау және беруді тоқтату кезеңдерінде қаржы өнімдерін басқару;	1) Управления финансовыми продуктами на этапах разработки, продвижения (рекламы), предоставления, мониторинга и прекращения предоставления микрокредитов исходя из целей (потребностей) потенциальных потребителей финансовых услуг;
2) Микрокредиттер беру жөніндегі ақпаратты ашу;	2) Раскрытия информации по предоставлению микрокредитов;
3) Қарыз алушылармен өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде жосықсыз тәжірибелерге жол бермеу. Компания микроқаржыландыру	3) Недопущения недобросовестных практик на всех этапах взаимодействия с Заемщиками. Компания выявляет, фиксирует и не допускает

қызметін жүзеге асыру кезінде әділетсіз тәжірибелерді анықтайды, тіркейді және оларға жол бермейді;; 4) Қарыз алушылардың өтініштерін қарау; 5) Тиісті іс-шараларды әзірлеу және іске асыру арқылы клиенттердің қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру. **1.6.** Компания «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Қарыз алушыға оның кәсіпкерлік қызметіне байланысты мәселелер бойынша консультациялық қызметтер көрсетуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген операциялардың (көрсетілетін қызметтердің) өзге де түрлерін жүзеге асыруға құқылы.	недобросовестные практики при осуществлении микрофинансовой деятельности; 4) Рассмотрения обращений Заемщиков; 5) Повышения уровня финансовой грамотности клиентов путем разработки и реализации соответствующих мероприятий. **1.6.** Компания вправе в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» оказывать Заемщику консультационные услуги, по вопросам связанным с его предпринимательской деятельностью, а также осуществлять иные виды операций (услуг), разрешенные законодательством Республики Казахстан.
2. Осы Қағидаларда пайдаланылатын негізгі терминдер мен анықтамалар **2.1. Микроқаржыландыру** - Компанияның жеке тұлғаларға олардың қаржылық қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін микрокредиттер беру жөніндегі қызметі; **2.2. Микрокредит** – Компанияның Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Микрокредит беру туралы шартта және Микрокредит беру туралы Шартқа қосылу туралы өтініште, Қазақстан Республикасының заңнамасында және Компанияның ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған мөлшерде және тәртіппен, мерзімділік, ақылылық, қайтарымдылық шарттарында беретін ақшалай қаражаты; **2.3. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі** (бұдан әрі - ЖТСМ) - Микрокредит бойынша анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде есептелетін, сыйақыны қамтитын микрокредитке ақы төлеу бойынша Қарыз алушының шығыстары ескеріле отырып есептелетін, Микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесі, оның есебіне қарыз алушының микрокредит шартын жасасу күніне белгілі болған үшінші тұлғалардың пайдасына басқа да төлемдерін қоса алғанда, қарыз алушының негізгі борыш бойынша барлық төлемдері және сыйақылар кіреді, оның микрокредиттік шартты оның талаптарын орындамауына байланысты туындаған қарыз алушы төлемдерін (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) қоспағанда. қарыз және (немесе) сыйақы;	**2 Основные термины и определения, используемые в настоящих Правилах:** **2.1.Микрофинансирование** - деятельность Компании по предоставлению микрокредитов физическим лицам для удовлетворения их финансовых потребностей; **2.2.Микрокредит** – денежные средства, предоставляемые Компанией Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенном Договором о предоставлении микрокредита и заявлением о присоединении к договору о предоставлении микрокредита, законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Компании, на условиях срочности, платности, возвратности; **2.3.Годовая эффективная ставка вознаграждения** (далее - ГЭСВ) – ставка вознаграждения по Договору о предоставлении микрокредита, исчисляемая в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, в расчет которой включаются все платежи заемщика по основному долгу и вознаграждению, в том числе иные платежи заемщика в пользу третьих лиц, которые известны на дату заключения Договора о предоставлении микрокредита, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения; **2.4.Договор** – Договор о предоставлении микрокредита, размещенный на сайте Компании в сети интернет по адресу: https://mbulak.kz/ в соответствии с которым Компания,

2.4. Шарт – Компания Қарыз алушыға микрокредит беретін микрокредит беру туралы шарт Компанияның веб-сайтында https://mbulak.kz/ мекенжайында жарияланған. Шарт Қарыз алушының микрокредит беру туралы шартқа қосылу туралы өтінішіне қол қою жолымен жасалады.	предоставляет Заемщику микрокредит. Договор заключается путем подписания Заемщиком Заявления о присоединении к Договору о предоставлении микрокредита.
2.5. Клиент / Өтініш беруші - микрокредит алуға өтінім беруге ниетті жеке тұлға;	**2.5.Клиент/Заявитель** - физическое лицо, намеревающееся подать заявку на получение микрокредита;
2.6. Қарыз алушы - Компаниямен Шарт жасасқан жеке тұлға;	**2.6.Заемщик -** физическое лицо, заключившее с Компанией Договор;
2.7. Кредиттік тарих - кредиттік тарих субъектісі туралы ақпарат жиынтығы;	**2.7.Кредитная история** - совокупность информации о субъекте кредитной истории;
2.8. Кредиттік бюро - кредиттік тарихты қалыптастыруды, кредиттік есептерді ұсынуды және өзге де қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын ұйым;	**2.8.Кредитное бюро** - организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных отчетов и оказание иных услуг;
2.9. Кредиттік досье - Қазақстан Республикасының заңнамасына және Компанияның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әрбір Қарыз алушыға Компания қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтер;	**2.9.Кредитное досье** - документы и сведения, формируемые Компанией на каждого Заемщика в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Компании;
2.10. Кредиттік скоринг - сандық статистикалық әдістерге негізделген Өтініш берушінің / Қарыз алушының кредит қабілеттілігін (кредиттік тәуекелдерді) бағалаудың автоматтандырылған жүйесі;	**2.10. Кредитный скоринг** - автоматизированная система оценки кредитоспособности (кредитных рисков) Заявителя / Заемщика, основанная на численных статистических методах;
2.11. Кредит қабілеттілігі - Қарыз алушының сапалық және сандық көрсеткіштермен ұсынылған, оның болашақта Шартта көзделген толық және мерзімде кредитор алдындағы борыштық міндеттемелері бойынша есеп айырысу мүмкіндігін бағалауға мүмкіндік беретін, сондай-ақ Қарыз алушыны кредиттеу кезіндегі тәуекел дәрежесін айқындайтын кешенді құқықтық және қаржылық сипаттамасы;	**2.11. Кредитоспособность** - комплексная правовая и финансовая характеристика Заемщика, представленная качественными и количественными показателями, позволяющая оценить его возможность в будущем полностью и в срок, предусмотренный в Договоре, рассчитаться по своим долговым обязательствам перед кредитором, а также определяющая степень риска при кредитовании Заемщика;
2.12. Мониторинг - жеке микрокредиттің /микрокредиттер портфелінің жай-күйін мерзімді бақылау, қабылданған тәуекелдерді талдау және болжау;	**2.12. Мониторинг** - периодический контроль состояния отдельного микрокредита/портфеля микрокредитов, анализ и прогноз принятых рисков;
2.13. Микрокредит алуға өтініш – Өтініш берушінің Компания белгілеген нысанда ресімдеген, осы Қағидаларда баяндалған талаптарға сәйкес Шарт жасасу туралы өтініші;	**2.13. Заявление на получение микрокредита** – обращение Заявителя, оформленное в установленной Компанией форме, о заключении Договора в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах;
2.14. Негізгі борыш - Шартқа сәйкес Қарыз алушыға берілетін микрокредит сомасы;	**2.14. Основной долг** - сумма микрокредита, предоставляемая Заемщику в соответствии с Договором;
2.15. Төлем қабілеттілігі - Өтініш берушіде Компания алдындағы міндеттемелерді мерзімінде және толық көлемде тиісінше орындаудың экономикалық мүмкіндігінің болуы;	**2.15. Платежеспособность** - наличие у Заявителя экономической возможности надлежащего исполнения обязательств перед Компанией в срок и в полном объёме;
2.16. Толық мерзімінен бұрын өтеу - Қарыз алушының Компания алдындағы берешегін,	**2.16. Полное досрочное погашение** - погашение Заемщиком задолженности перед

оның ішінде негізгі борышты, микрокредитті пайдалану кезеңі үшін есептелген сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) өтеуді қоса алғанда, толық көлемде өтеуі;	Компанией в полном объеме, включая погашение основного долга, начисленного вознаграждения за период пользования микрокредитом, неустойки (штрафа, пени);
2.17. Компанияның уәкілетті тұлғасы - өзіне берілген өкілеттіктер шеңберінде және Компанияның бекітілген өкімдік және ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес микрокредит беру жөнінде шешім қабылдайтын Компания қызметкері;	**2.17. Уполномоченное лицо Компании** – сотрудник Компании, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий и в соответствии с утвержденными распорядительными и внутренними нормативными документами Компании;
2.18. Компанияның уәкілетті органы - Компанияның бекітілген өкімдік және / немесе ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес өзіне берілген өкілеттіктер шеңберінде микрокредит беру бойынша шешімдер қабылдайтын Компанияның алқалы органы;	**2.18. Уполномоченный орган Компании** - коллегиальный орган Компании, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий в соответствии с утвержденными распорядительными и / или внутренними нормативными документами Компании;
2.19. Карта - Шартқа және осы Қағидаларға сәйкес микрокредит сомасы аударылатын жеке тұлғаға тиесілі банк деректемелері бар банк картасының нөмірі (банктің деректемелері/төлем карточкасының нөмірі);	**2.19. Карта** – номер банковской карты с реквизитами банка, принадлежащая физическому лицу, на которую перечисляется сумма микрокредита, в соответствии с Договором и настоящими Правилами (реквизиты банка/номер платежной карточки);
2.20. Борыштық жүктеме коэффициенті (БЖК) - соңғы 6 (алты) айдағы орташа айлық табысына қатысты туындайтын берешек бойынша мерзімі өткен төлемдер мен ай сайынғы төлем сомаларын қоса алғанда, Өтініш берушінің/ Қарыз алушының қаржы ұйымдарындағы барлық өтелмеген микрокредиттер, Қарыз алушының қарыздары бойынша міндеттемелерінің шамасы;	**2.20. Коэффициент долговой нагрузки (КДН)** - величина обязательств Заявителя/ Заемщика по всем непогашенным микрокредитам, займам Заемщика в финансовых организациях, включая суммы просроченных платежей и ежемесячного платежа по возникающей задолженности по отношению к его среднему ежемесячному доходу за последние 6 (шесть) месяцев;
2.21. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері – «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Заңының жалпы талаптарына сәйкес Компания белгілеген микрокредиттің ең жоғары сомалары мен мерзімдері;	**2.21. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита** – максимальные суммы и сроки микрокредита, установленные Компанией в соответствии с общими требованиями Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
2.22. Ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары - Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына және Компания белгілеген өтеу тәртібіне сәйкес негізгі борышқа пайыздық мәнде айқындалған берілген микрокредит үшін төлем түріндегі ең жоғары жол берілетін сомалар;	**2.22. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам** – максимально допустимые суммы в виде оплаты за предоставленный микрокредит, определенные в процентном выражении к основному долгу в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита и установленным Компанией порядком погашения;
2.23. Микрокредиттерді өтеу әдістері, микрокредиттер бойынша төлемдерді енгізу тәртібі - Микрокредит беру туралы шартқа	**2.23. Методы погашения микрокредитов, порядок внесения платежей по микрокредитам** — выбранные по желанию заемщика пути возврата заемных денежных

сәйкес Қарыз алушының қалауы бойынша таңдалған қарыз қаражатын қайтару жолдары; **2.24. Толық мерзімінен бұрын өтеу** - Қарыз алушының Компания алдындағы берешегін, оның ішінде негізгі борышты, микрокредитті пайдалану кезеңі үшін есептелген сыйақыны, өсімпұлдар мен айыппұлдарды өтеуді қоса алғанда, толық көлемде өтеуі; **2.25. Мерзімі өткен микрокредит** - Шарт бойынша белгіленген мерзімде орындалмаған/ өтелмеген міндеттемелері бар микрокредит; **2.26. Құпиялылық** - бұл кең қол жетімділікке арналмаған ақпаратты рұқсатсыз жария етуден, пайдаланудан немесе өзгертуден қорғау керек деген қағида. Ол белгілі бір мәліметтерге қол жеткізуді шектеуді және олардың Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес құпия сақталуын қамтамасыз етуді көздейді; **2.27. Электрондық цифрлық қолтаңба (бұдан әрі - ЭЦҚ)** - электрондық цифрлық қолтаңба құралдарымен жасалған және электрондық құжаттың дұрыстығын, оның тиесілілігін және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы. Заңнамада белгіленген талаптар сақталған кезде электрондық құжаттар үшін өз қолымен қол қоюға теңестіріледі; **2.28. Деректер базасы немесе ДБ немесе АЖ** — бұл Компанияның өзіндік автоматтандырылған жүйесі. **2.29. Салқындату кезеңі** - Бұл келісімге қол қойылған сәттен бастап микрокредит берілгенге дейінгі белгіленген ең аз уақыт кезеңі (24 сағат), осы уақыт ішінде Компания Қарыз алушыға микронесиенің алаяқтық типологиясына түспейтініне көз жеткізу үшін барлық қажетті тексерулерді жүргізеді.	средств согласно Договору о предоставлении микрокредитов; **2.24. Полное досрочное погашение** – погашение Заемщиком задолженности перед Компанией в полном объеме, включая погашение основного долга, начисленного вознаграждения за период пользования микрокредитом, пени и штрафов; **2.25. Просроченный микрокредит** - микрокредит, по которому имеются неисполненные/ непогашенные в установленный срок обязательства по Договору; **2.26. Конфиденциальность** – это принцип, согласно которому информация, не предназначенная для широкого доступа, должна быть защищена от несанкционированного разглашения, использования или изменения. Она предполагает ограничение доступа к определенным сведениям и обеспечение их сохранения в тайне в соответствии с законодательством Республики Казахстан; **2.27. Электронная цифровая подпись (далее - ЭЦП)** - набор электронных цифровых символов, созданный средствами электронной цифровой подписи и подтверждающий достоверность электронного документа, его принадлежность и неизменность содержания. Приравнивается к собственноручной подписи для электронных документов при соблюдении установленных законодательством требований; **2.28. База данных или БД или АС** — собственная автоматизированная система Компании. **2.29. Период охлаждения** – это установленный минимальный промежуток времени (24 часа) с момента подписания Договора до предоставления микрокредита, в течение которого Компания осуществляет все необходимые проверки на предмет того не подпадает ли микрокредит под типологию мошеннического.
3. Қарыз алушыға қойылатын жалпы талаптар және Микрокредит беруге өтініш беру және оны қарау тәртібі	**3. Основные требования к Заемщикам и Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения**
3.1. Компания Қазақстан Республикасы заңнамасының жалпы талаптарына, оның ішінде «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, осы Қағидаларға және Шартқа сәйкес мерзімділік, ақылылық,	**3.1.** Компания предоставляет микрокредиты в соответствии с общими требованиями законодательства Республики Казахстан, в том числе с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», настоящими

қайтарымдылық шарттарында микрокредиттер береді. **3.2.** Микрокредиттер: келесідей беріледі: қамтамасыз етілмеген (кепілсіз), азаматтардың ағымдағы жеке қажеттіліктерін/қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін (тұтынушылық қажеттіліктер). **3.3.** Қарыз алушылар мынадай талаптарға сәйкес келетін жеке тұлғалар болуы мүмкін: a. Қазақстан Республикасы азаматтығының болуы; b. кем дегенде 18 жас; c. міндеттемелерді орындау үшін расталған табыс көзі мен төлем қабілеттілігінің болуы; d. Клиенттің несиелік қабілетін бағалауға мүмкіндік беретін несиелік тарихтың болуы; e. Клиенттің банктік қарыздар мен микрокредиттерді алудан ерікті түрде бас тартуын белгілеу туралы кредиттік есепте ақпараттың болмауы; f. БЖК Қазақстан Республикасының уәкілетті органы белгілеген шекті деңгейден аспайды (БЖК есептеу кезінде); g. Клиент ҚЖ/ТҚІҚ санкциялық тізімдерінде тұрмайды; h. Клиент Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де талаптарға сәйкес келеді. **3.4.** Компания көрсетілген Клиентке қатысты «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен соттан тыс банкроттық рәсімін немесе сот банкроттығы рәсімін аяқтау туралы хабарландыру орналастырылған күннен бастап бес жыл ішінде Клиентке микрокредиттер беруге құқылы емес. **3.5.** Компанияға мерзімді әскери қызмет әскери қызметшілеріне Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде, басқа да әскерлер мен әскери құралымдарда мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңінде осындай әскери қызметшіні микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін компания алған кредиттік есебінде мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған кезде микрокредиттер беруге тыйым салынады. Компания мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшісіне микрокредит берген жағдайда, мұндай әскери қызметшіні мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған	Правилами и Договором, на условиях срочности, платности, возвратности. **3.2.** Микрокредиты предоставляются: беззалоговые (без обеспечения), в целях удовлетворения текущих личных потребностей/нужд граждан (потребительские нужды). **3.3.** Заемщиками могут быть физические лица, соответствующие следующим требованиям: a. наличие гражданства Республики Казахстан; b. возраст не менее 18 лет; c. наличие подтвержденного источника дохода и платежеспособности для выполнения обязательств; d. наличие кредитной истории, позволяющей оценить кредитоспособность Клиента; e. отсутствие в кредитном отчете информации об установлении Клиентом добровольного отказа от получения банковских займов и микрокредитов; f. КДН не превышает предельный уровень, установленный уполномоченным органом Республики Казахстан (при расчете КДН); g. Клиент не состоит в санкционных списках ПОД/ФТ; h. Клиент соответствует иным требованиям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан. **3.4.** Компания не вправе предоставлять микрокредиты Клиенту в течение пяти лет со дня размещения объявления о завершении в отношении указанного Клиента процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан». **3.5.** Компании запрещается предоставлять микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы в период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном Компанией до принятия решения о предоставлении микрокредита. В случае предоставления Компанией микрокредита военнослужащему срочной воинской службы при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную

жағдайда, компания микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін алған кредиттік есебінде Компания осындай микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын талап етуге құқылы емес және мұндай микрокредит беру фактісі анықталған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей тиісті шаралар қолданады. Компания мерзімді әскери қызмет әскери қызметшілеріне Шарт бойынша мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнтізбелік күнді қамтитын кезеңге уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептемей негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруды беруге міндетті. Мерзімді әскери қызметке шақырылған әскери қызметшілер туралы, сондай-ақ оларды жұмыстан шығару, микрокредиттің болуы не болмауы, ол бойынша төлемді кейінге қалдыру туралы мәліметтер алмасу Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігімен келісім бойынша уәкілетті орган айқындаған тәртіппен мемлекеттік органдар мен кредиттік бюролардың ақпараттық жүйелерінің өзара іс-қимылын қамтамасыз ету арқылы жүзеге асырылады. **3.6.** Компания клиентке Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасында және «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартуға міндетті. **3.7. Өтініш берушіге Консультация беру** 3.7.1. Өтініш беруші Компанияға микрокредит алу үшін жүгінген кезде, Шарт жасасқанға дейін Компания қызметкері оған: a. микрокредит беру талаптары туралы ақпарат және осы Қағидаларда айқындалған Шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі; b. микрокредит беру мерзімі туралы ақпарат; c. микрокредиттің шекті сомасы туралы; d. сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайызбен не тіркелген сомадағы мөлшері, сенімді жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (нақты құны), сондай-	воинскую службу в его кредитном отчете, полученном Компанией до принятия решения о предоставлении микрокредита, Компания не вправе требовать исполнения обязательств по такому микрокредиту и не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты выявления факта выдачи такого микрокредита принимает соответствующие меры. Компания обязана предоставить по Договору военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом. 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. **3.6.** Компания обязана отказать 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 и Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности». **3.7. Консультирование Заявителя** 3.7.1. При обращении Заявителя в Компанию за получением микрокредита, до заключения Договора, сотрудник Компании предоставляет ему: a. информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора, определённых настоящими Правилами; b. информацию о сроке предоставления микрокредита; c. о предельной сумме микрокредита; d. о размере ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер

ақ клиент өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасы туралы; e. Компанияның пайдасына микрокредит алуға және қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты тарифтер мен өзге де шығыстардың мөлшері туралы; f. микрокредит алуға байланысты Клиенттің құқықтары мен міндеттері, лиенттің жауапкершілігі мен ықтимал тәуекелдері, Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда салдары туралы; g. микрокредитті өтеу әдісімен танысу және таңдау үшін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобалары; h. туындаған мәселелер бойынша кеңес беру; i. танысуға арналған Шарттың жобасы. Шартпен танысу мерзімі Өтініш қабылданған күннен бастап ағымдағы күн ішінде жасалады; j. өтініш берушімен/Қарыз алушымен байланыс тәсілдері туралы; k. Компанияға, микроқаржы омбудсманына немесе сотқа көрсетілетін қызмет бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Өтініш берушінің жүгіну құқығы туралы. 3.7.2. Сондай-ақ, Компания клиенттің банктік шотына (төлем карточкасына) микрокредит берілген жағдайда, клиенттің банктік шотының (IBAN) деректемелерін және (немесе) төлем карточкасының деректемелерін сұратады; 3.7.3. Жоғарыда аталған іс-шаралардың барлық тізбесін компания тіркейді және Шарт бойынша Қарыз алушының кредиттік досьесіне қоса тіркеледі. 3.7.4. Өтініш берушіге Микрокредит беру шарттары бойынша консультация беру оның жеке қатысуымен, компанияның бөлімшелерінде/кеңселерінде не Өтініш берушінің бизнес/жұмыс орнында жүзеге асырылады. 3.7.5. Кеңес алғаннан кейін, Егер өтініш беруші микрокредит алғысы келсе, ол өзінің ұялы телефонына компанияның клиенттік мобильді қосымшасын (бұдан әрі - КМҚ) Google Play немесе App Store ресми көздерінен жүктеуі тиіс. 3.7.6. КМҚ Өтініш берушіге / Қарыз алушыға мынадай әрекеттерді (оның ішінде, бірақ олармен шектелмей) жүзеге асыру мүмкіндігін береді: a) өтініш берушіні авторизациялау, тіркеу; b) Компания туралы мәліметтерді (заңды және (немесе) нақты мекенжайын, байланыс телефондарын, факсты, электрондық пошта	ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента; e. о размере тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу Компании; f. о правах и обязанностях Клиента, связанных с получением микрокредита, об ответственности и возможных рисках клиента, последствиях в случае невыполнения обязательств по Договору; g. для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами; h. консультацию по возникшим вопросам; i. проект Договора для ознакомления. Срок ознакомления с Договором составляет в течение текущего дня со дня принятия Заявления; j. о способах коммуникаций с Заявителем/Заемщиком; k. о праве Заявителя обратиться при возникновении спорных ситуаций по получаемой услуге в Компанию, микрофинансовому омбудсману или в суд. 3.7.2. Компания также запрашивает реквизиты банковского счета (IBAN) и (или) реквизиты платежной карточки Клиента, в случае предоставления микрокредита на банковский счет (платежную карточку) клиента; 3.7.3. Весь перечень вышеуказанных мероприятий фиксируется Компанией и приобщается к кредитному досье Заемщика по Договору. 3.7.4. Консультирование Заявителя по условиям микрокредитования осуществляется при его личном присутствии, в отделениях/офисах Компании, либо на месте бизнеса/работы Заявителя. 3.7.5. После получения консультации в случае, если Заявитель желает получить микрокредит, он должен скачать на свой мобильный телефон с официальных источников Google Play или App Store клиентское мобильное приложение Компании (далее - КМП). 3.7.6. КМП предоставляет Заявителю/ Заемщику возможность осуществления следующих действий (в том числе, но не ограничиваясь ими): a) авторизация, регистрация Заявителя; b) просмотр сведений о Компании (юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, факс, адрес электронной

мекенжайын және басқа да мәліметтерді), сондай-ақ компания басшысы туралы мәліметтерді қарау; c) Өтініш беруші/Қарыз алушы Шартын қарау (Шарт жасалғанға дейін және одан кейін); d) Клиенттің микрокредит алуға өтінішін қарау барысы мен нәтижелері туралы ақпаратты қарау; e) қарыз алушының микрокредит (микрокредиттер) бойынша ағымдағы берешегінің сомасы, Қарыз алушының алдағы нақты төлемдері, оның ішінде негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) сомасы туралы ақпаратты қарау; f) Қарыз алушының микрокредитті өтеу тәсілдері туралы ақпаратты қарау; g) Қарыз алушы мен Компания арасында хаттар (хабарламалар) алмасу; h) өзінің банктік шотының (IBAN) деректемелерін/банк картасының нөмірін енгізу; i) Компанияның бекітілген ішкі нормативтік құжаттарымен танысу; j) және т. б.;	почты и другие сведения), а также сведений о руководителе Компании; c) просмотр Договора Заявителя/Заемщика (до и после заключения Договора); d) просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения заявления Клиента на получение микрокредита; e) просмотр информации о сумме текущей задолженности Заемщика по микрокредиту (микрокредитам), предстоящих фактических платежах Заемщика, в том числе о сумме основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафов, пени); f) просмотр информации о способах погашения микрокредита Заемщиком; g) обмен письмами (сообщениями) между Заемщиком и Компанией; h) внесение реквизитов своего банковского счета (IBAN)/номера банковской карты; i) ознакомление в прикрепленными внутренними нормативными документами Компании; j) и др.;
3.7.7. КМҚ жүктелгеннен кейін Өтініш беруші оған тіркелуі керек. 3.7.8. КМҚ тіркелу үшін Клиент өз деректерін енгізуі тиіс: - жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген Тегі, Аты, Әкесінің аты (бар болса); - жеке сәйкестендіру нөмірі; - жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі және қолданылу мерзімі; - ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі; - бет-әлпеті бейтарап, ашық фонда бет-әлпеттің суреті. 3.7.9. Компания Клиенттің тіркелуін растау үшін Клиент ұсынған деректерді: клиенттің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірін және фотосуретін салыстырып тексеруді жүзеге асырады. Клиентті жеке кабинетте тіркеу кезінде Компанияның құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректер және Қазақстан Республикасының аккредиттелген сертификаттау орталығы ұсынған жеке клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасы пайдаланылады. Биометриялық аутентификацияны Компания Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен және шарттарда жүзеге асырады.	3.7.7. После скачивания КМП Заявитель должен зарегистрироваться в нем. 3.7.8. Для регистрации в КМП Клиент должен ввести свои данные: - фамилию, имя, отчество (при его наличии), указанные в документе, удостоверяющем личность; - индивидуальный идентификационный номер; - номер и срок действия документа, удостоверяющего личность; - абонентский номер устройства сотовой связи; - фотография лица в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица. 3.7.9. Компания для подтверждения регистрации Клиента осуществляет сверку данных, предоставленных Клиентом: фамилии, имени, отчества (при его наличии), индивидуального идентификационного номера и фотографии Клиента. При регистрации клиента в личном кабинете применяется биометрические данные, полученные посредством устройств Компании и электронная цифровая подпись клиента физического лица, представленная аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. Биометрическая аутентификация проводится Компанией в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.

3.7.10. КМҚ Клиент бекітілген құжаттармен (Микрокредиттер беру қағидаларымен, Шартпен, Кибергигиена жөніндегі ақпаратпен, Дербес деректерді жинау және өңдеу жөніндегі саясатпен) танысып, дербес деректерді жинауға және өңдеуге өз келісімін беруі, биометриялық сәйкестендіруден өтуі тиіс.	3.7.10. В КМП Клиент должен ознакомиться с прикрепленными документами (Правилами предоставления микрокредитов, Договором, Информацией по кибергигиене, Политикой по сбору и обработке персональных данных) и дать свое согласие на сбор и обработку персональных данных, пройти биометрическую идентификацию.
3.7.11. Клиент жоғарыда көрсетілген құжаттарға биометриялық сәйкестендіру арқылы электрондық цифрлық қолтаңбамен қол қояды.	3.7.11. Вышеуказанные документы Клиент подписывает электронной цифровой подписью, путем биометрической идентификации.
3.7.12. Клиент робот емес екенін тексеру үшін КМҚ Клиент енгізуі керек кездейсоқ жасалған код пайда болады.	3.7.12. Для проверки, что Клиент не робот, в КМП появляется сгенерированный случайным образом код, который Клиент должен ввести.
3.7.13. Дұрыс енгізілген кодтан кейін компанияның АЖ Клиентке телефон нөмірінің клиентке тиесілі екендігін растайтын телефонға төрт таңбалы СМС-код жібереді;	3.7.13. После правильно введённого кода, АС Компании направляет Клиенту на телефон четырехзначный СМС-код, которым подтверждается принадлежность телефонного номера клиенту;
3.7.14. Бақылау шеңберінде компанияның АЖ жүзеге асырады: • мемлекеттік ақпараттық жүйелер мен кредиттік бюролардың құжаттары мен базалары бойынша Клиенттің жеке басын сәйкестендіру және тексеру; • Клиенттің байланыс деректері мен деректемелерінің дұрыстығын тексеру;	3.7.14. В рамках контроля АС Компании осуществляет: • идентификацию и верификацию личности Клиента по документам и базам государственных информационных систем и кредитных бюро; • проверку достоверности контактных данных и реквизитов Клиента;
3.7.15. Клиенттің КМҚ арқылы тіркеу кезеңінде АЖ да мынадай рәсімдер жүргізіледі: • мемлекеттік ақпараттық жүйе – ҚР мобильді азаматтар базасы арқылы клиенттің телефон нөмірінің тиесілігін тексеру;	3.7.15. На этапе регистрации посредством КМП клиента в АС проводятся следующие процедуры: • проверка принадлежности телефонного номера Клиента через государственную информационную систему – Базу мобильных граждан РК;
• Клиентті Қазақстан Республикасы Қаржы мониторингі агенттігінің және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Антифрод-орталығының тізімдері мен тізбелері бойынша қаржыландыруды анықтау, бұғаттау және болдырмау және/немесе алаяқтық және қылмыстық элементтерге қаржы қаражатын беру үшін тексеру; осы тізімдерде Клиент АЖ анықталған жағдайда, КМҚ тіркеу процесі техникалық жағынан бұғатталады;	• проверка Клиента по спискам и перечням Агентства финансового мониторинга Республики Казахстан и Антифрод-центра Национального Банка Республики Казахстан, для выявления, блокировки и предотвращения финансирования и/или предоставления финансовых средств мошенническим и преступным элементам; В случае обнаружения АС Клиента в этих списках, технически блокируется процесс регистрации в КМП;
• Клиенттің биометриялық (фото және бейне) сәйкестендіруін несие бюросы қызметі арқылы жүргізу; . Жеке тұлғаның биометриялық (фото және бейне) сәйкестендіруінің сәтті аяқталғанын растау - бұл AS-тің Клиенттің деректерін несие бюросы провайдерінің биометриялық сәйкестендіру қызметінен алуы;;	• проведение биометрической (фото и видео) идентификации Клиента. Подтверждением успешного прохождения биометрической (фото и видео) идентификации личности является получение АС данных Клиента от провайдера биометрической идентификации;
• авторизация процесінде алынған клиенттің фотосуреті мен деректерін, оның ішінде	• проверка фотографии и данных Клиента, полученных в процессе авторизации, в том числе

Клиенттің жеке басын куәландыратын құжаттың қолданылу мерзімін тексеру; • КМҚ Клиентке банк картасының тиесілігін растау. 3.7.16. Клиент жеке кабинетте тіркелгеннен кейін, оған құпия сөздерді енгізу арқылы КМР-ге кіру мүмкіндігі беріледі. 3.7.17. КМҚ тіркеу және клиенттің өтінішін мобильді қосымша (МҚ) арқылы кейіннен ресімдеу 1 күн ішінде жүргізілуі тиіс. Олай болмаған жағдайда сессия аяқталмаған болып саналады және өтініш беруші электрондық цифрлық қолтаңба арқылы қайтадан қол қоюы, оның ішінде дербес деректерді жинауға және өңдеуге өз келісімін беруі тиіс. 3.7.18. Өтініш берушінің жеке куәлігінің деректері өзгерген, телефон нөмірі, банктік шот/карта нөмірі өзгерген жағдайларда өтініш беруші жоғарыда көрсетілген барлық әрекеттерден қайта өтуі тиіс. 3.7.19. Клиенттің компанияның АЖ-да микрокредит алуға өтініш беру кезеңінде мемлекеттік ақпараттық автоматтандырылған жүйелер базалары арқылы кредиттік бюроларда Клиентті тексеру Қайта жүзеге асырылады. 3.7.20. Электрондық цифрлық қолтаңба арқылы ҚР Ұлттық куәландырушы орталығының сервисі арқылы биометриялық сәйкестендіру арқылы Клиент мынадай құжаттарға қол қояды: - Микрокредиттер беру қағидалары; - Дербес деректерді өңдеу саясаты; - Дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім; - Клиент бойынша дербес деректерді алуға кредиттік бюролар үшін келісім; - Кредиттік тарих субъектісінің кредиттік бюродан алушыға кредиттік есепті беруге келісімі; - Кредиттік тарих субъектісінің ол туралы кредиттік бюроға ұсынуға келісімі 3.7.21. Клиент көрсетілген құжаттарға қол қойған жағдайда, компанияның АЖ клиенттің мынадай деректерін тексеру үшін кредиттік бюро сервисіне автоматты түрде сұрау жібереді: • Клиенттің дербес деректері; • ҚЖ / ТҚІҚ бойынша тәуекел деңгейін анықтау; • БЖК және БКҚ есептеу үшін ақпарат/деректер; • «банкрот» мәртебесі; • «құмар ойыншы» мәртебесі;	срока действия документа удостоверяющего личность Клиента; • подтверждение принадлежности банковской карты Клиенту в КМП. 3.7.16. После регистрации клиента в личном кабинете допуск Клиента к КМП осуществляется путем ввода паролей. 3.7.17. Регистрация в КМП и последующее оформление посредством мобильного приложения (МП) Заявления Клиента должна производиться в течение 1 дня. В противном случае сессия считается незавершенной, и Заявитель должен вновь подписать посредством электронной цифровой подписи, в том числе дать свое согласие на сбор и обработку персональных данных. 3.7.18. В случаях изменения данных удостоверения личности Заявителя, смены номера телефона, номера банковского счета/карты, Заявитель повторно должен пройти все вышеуказанные действия. 3.7.19. На этапе подачи Клиентом заявления на получение микрокредита в АС Компании через базы государственных информационных автоматизированных систем в кредитных бюро повторно осуществляются проверки Клиента. 3.7.20. Посредством электронной цифровой подписи через сервис Национального удостоверяющего центра РК путем биометрической идентификации Клиент подписывает следующие документы: - Правила предоставления микрокредитов; - Политику по обработке персональных данных; - Согласие на сбор и обработку персональных данных; - Согласие для кредитных бюро на получение персональных данных по клиенту; - Согласие субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета получателю из кредитного бюро; - Согласие субъекта кредитной истории на предоставление о нем в кредитное бюро. 3.7.21. В случае подписания Клиентом указанных документов, АС Компании автоматически отправляет запрос в сервис кредитного бюро на проверку следующих данных клиента: • персональных данных клиента; • определения уровня риска по ПОД/ФТ; • информации/данных для расчета КДН и КДД; • статуса «банкрот»; • статуса «игроман»;

• жеке тұлғаның микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуын белгілеу; • жұмысқа орналасу және клиенттің жалақысын алу фактісі; • «зейнеткер» мәртебесі; • «АӘК алушы» мәртебесі (атаулы әлеуметтік көмек); • клиенттің балаларының саны бойынша; • «мерзімді әскери қызметке шақырылушы» мәртебесі және т.б.	• установление физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов; • факта трудоустроенности и получения заработной платы клиента; • статус «пенсионер»; • статус «получателя АСП» (адресной социальной помощи); • по количеству детей клиента; • статус «призывник срочной воинской службы» и др.
3.7.22. Осы кезеңде Қазақстан Республикасы Қаржы мониторингі агенттігінің және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Антифрод-орталығының тізімдері мен тізбелері бойынша қайта тексеру жүргізіледі. Егер Клиент тізімдерде болса, онда Компанияның АЖ дерекқорда өтінім жасамайды.	3.7.22. На данном этапе вновь проводится повторная проверка по спискам и перечням Агентства финансового мониторинга Республики Казахстан и Антифрод-центра Национального Банка Республики Казахстан. Если клиент присутствует в списках, то АС Компании не создает заявку в Базе данных.
3.7.23. Клиентті тексергеннен кейін Компанияның кредиттік қызметкері Компанияның мобильді қосымшасы (МҚ) арқылы микрокредит алуға өтінімді ресімдейді, онда мыналар көрсетіледі: a) микрокредиттің мақсаты, сомасы, мерзімі; b) Клиент таңдаған төлем әдісі, төлем кестесінің әдісі (аннуитеттік немесе сараланған); c) микрокредит алу тәсілі: банк картасына.	3.7.23. После проверок Клиента, кредитный сотрудник Компании посредством мобильного приложения Компании (МП), производит оформление заявки на получение микрокредита, в которой указываются: a) цель, сумма, срока микрокредита; b) выбранный Клиентом метод погашения (аннутитетный или дифференциированный); c) способ получения микрокредита: на банковскую карту клиента.
3.7.24. АЖ өтінімнің шарттарын және клиенттің банк картасының КМР-ге қосылуын тексереді.	3.7.24. АС проверяет условия заявки и принадлежность банковской карты клиенту в КМП.
3.7.25. Өтінімге қол қоя отырып, өтініш беруші Компанияға еркін, дербес және өз мүддесі үшін беретін дербес деректерді жинауға және өңдеуге өзінің келісімін береді.	3.7.25. Подписав Заявку, Заявитель дает Компании свое согласие на сбор и обработку персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе передает Компании.
3.7.26. Клиентке микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Компания кредиттік есепте не уәкілетті мемлекеттік органның ақпараттық жүйесінде (бұдан әрі - АЖ) қамтылған ақпаратты тексеруді жүзеге асырады.	3.7.26. До принятия решения о предоставлении микрокредита Клиенту, Компания осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете либо информационной системе уполномоченного государственного органа (далее - ИС).
3.7.27. Клиенттің кредиттік есебінде микрокредиттерді алудан ерікті түрде бас тартуды белгілеу туралы, жеке тұлғаны мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған жағдайда, Клиент банкрот деп жарияланса не санкциялық тізімдерде тұрса, Компания микрокредит беруден бас тартады.	3.7.27. В случае наличия в кредитном отчете Клиента информации об установлении добровольного отказа от получения микрокредитов, о призыве физического лица на срочную воинскую службу, Клиент объявлен банкротом либо находится в санкционных списках, Компания отказывает в предоставлении микрокредита.
3.7.28. Компания микрокредит бергенге дейін:	3.7.28. До предоставления микрокредита Компания:

a) өтініш берушіні осы Қағидалармен таныстырады; b) Өтініш берушінің қаржылық жағдайы туралы ақпарат негізінде оның несиелік қабілетін (төлем қабілеттілігін) талдау рәсімін жүргізеді және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Қарыз алушының қарыз ауыртпалығының коэффициентін есептейді; c) Өтініш берушінің төлем қабілеттілігі мен несие тарихын талдауды, микронесиенің өтініш берушінің қолданыстағы банк несиелері мен микронесиелер бойынша міндеттемелерді орындау мүмкіндігіне әсерін бағалауды және жоғары несиелік, мінез-құлықтық немесе алаяқтық тәуекелдерінің болуын бағалауды қамтитын микронесиенің жарамдылығын бағалауды жүргізеді. Микрокредитнің жарамдылығын бағалау үшін Компания келесі ақпаратты сұрайды (алады) және талдайды: 1) микрокредитның мақсаты; 2) микрокредитны мақсатты пайдалану; 3) өтініш берушінің қарыз ауыртпалығы; 4) мінез-құлықтық және басқа да факторлар. Микрокредитның жарамдылығын бағалау кезінде Компания қаржылық қызметтерді тұтынушының микрокредит алуға байланысты шеккен барлық шығындарын ескереді. Микрокредитның жарамдылығын бағалау кезінде Компания Өтініш беруші ұсынған ақпараттың дәлдігі мен толықтығын тексеру үшін шаралар қабылдайды, ол микронесиенің жарамдылығын бағалауда пайдаланылады, соның ішінде несие бюроларынан, үкіметтік ақпараттық жүйелерден және басқа да қолжетімді көздерден алынған деректерді пайдаланады. Микрокредитның жарамдылығын бағалау кезінде Компания келесі критерийлерді ескереді: 1) Қарыз алушының төлем қабілеттілігі. 2) Тұрақты табыс көзінің болуы. 3) Қарыз алушының орташа айлық табысы. 4) Қарыз алушының қарыз ауыртпалығы. 5) Қарыздың табысқа қатынасы (ҚТҚ). 6) Қарыз алушының қарыздың табысқа қатынасы (ҚТҚ). 7) Қарыз алушының несие тарихы және төлем тәртібі.	a) ознакамливает Заявителя с настоящими Правилами; b) проводит процедуру анализа кредитоспособности (платежеспособности) Заявителя на основании информации о его финансовом положении и рассчитывает коэффициент долговой нагрузки Заемщика в соответствии с законодательством Республики Казахстан; c) проводит оценку пригодности при предоставлении микрокредита, включающую анализ платежеспособности и кредитной истории заявителя, оценку влияния выдачи микрокредита на способность заявителя исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам, оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества. В целях проведения оценки пригодности микрокредита Компания запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об): 1) цели получения микрокредита; 2) предполагаемом способе использования микрокредита; 3) уровне долговой нагрузки заявителя; 4) поведенческих и других факторах. При оценке пригодности микрокредита Компания учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита. Компания при проведении мероприятий по оценке пригодности микрокредита принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, предоставленной Заявителем, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. При оценке пригодности микрокредита Компания учитывает следующие критерии: 1) Платежеспособность заемщика. 2) Наличие стабильного источника дохода. 3) Размер среднемесячного дохода заемщика. 4) Уровень долговой нагрузки заемщика. 5) Коэффициент долговой нагрузки (КДН). 6) Коэффициент долга к доходу заемщика (КДД). 7) Кредитная история и платежная дисциплина заемщика.

8) Қолданыстағы несиелік міндеттемелер.	8) Наличие действующих кредитных обязательств.
9) Қолданыстағы міндеттемелер бойынша мерзімі өткен қарыз.	9) Наличие просроченной задолженности по действующим обязательствам.
10) Микрокредит сомасының, мерзімінің және мерзімдерінің қарыз алушының қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкестігі.	10) Соответствие суммы, срока и условий микрокредита финансовым возможностям заемщика.
11) Микрокредитның қарыз алушының өз міндеттемелерін орындау қабілетіне әсері.	11) Влияние предоставления микрокредита на способность заемщика исполнять свои обязательства.
12) Қарыз алушы ұсынған ақпараттың дәлдігі мен толықтығы.	12) Достоверность и полнота сведений, представленных заемщиком.
13) Кредит бюроларымен, мемлекеттік ақпараттық жүйелермен, ішкі дерекқорлармен және басқа да қолжетімді ақпарат көздерімен тексеру нәтижелері.	13) Результаты проверки по кредитным бюро, государственным информационным системам, внутренним базам данных и иным доступным источникам информации.
14) Мінез-құлық тәуекелінің белгілері жоқ.	14) Отсутствие признаков поведенческого риска.
15) Несие тәуекелінің жоғарылауы белгілері жоқ.	15) Отсутствие признаков повышенного кредитного риска.
16) Алаяқтық белгілері жоқ.	16) Отсутствие признаков мошенничества.
17) Микронесие беруге кедергі келтіретін шектеулердің жоқтығы (банкроттық, несие алуға өзін-өзі тыйым салу және заңмен және МҚҰ ішкі құжаттарымен көзделген басқа да шектеулер).	17) Отсутствие ограничений, препятствующих предоставлению микрокредита (банкротство, самозапрет на получение кредита и иные ограничения, предусмотренные законодательством и внутренними документами МФО).
Егер несиелік, мінез-құлықтық немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылауы белгілері болса, Компания өтініш беруші ұсынған ақпаратты Компанияда қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, қосымша тексеру жүргізеді.	При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества Компания осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных заявителем, с использованием доступных Компании источников информации.
Егер микрокредит жарамсыз деп танылса, Компания:	В случае признания микрокредита непригодным Компания не осуществляет:
1) қаржылық қызметтерді тұтынушыға мұндай микронесие ұсынбайды;	1) предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг;
2) микрокредит алуға өтінімді мақұлдамайды;	2) одобрение заявки на предоставление микрокредита;
3) қолданыстағы микрокредит шарты бойынша несие лимитін арттыру.	3) увеличение кредитного лимита по действующему договору о предоставлении микрокредита.
Уәкілетті өкіл қол қойған микронесиенің жарамдылығын бағалау нысаны. Жарамдылықты бағалау нысаны шартқа қоса беріледі және оның ажырамас бөлігі болып табылады.	Лист оценки пригодности микрокредита, подписываемый уполномоченным лицом. Лист оценки пригодности прилагается к Договору и является его неотъемлемой частью.
d) банктік шот деректемелерін (IBAN)/карта нөмірін сұрайды;	d) запрашивает реквизиты банковского счета (IBAN)/номер карты;
е) ҚЖ/ТҚҚ саласындағы заңға сәйкес іс-шараларды жүзеге асырады. Қажет болған жағдайда Компания біржақты тәртіппен өтініш	е) осуществляет мероприятия в соответствии с Законом в сфере ПОД/ФТ. При необходимости Компания вправе в одностороннем порядке

берушімен іскерлік қатынастарды орнатудан бас тартуға немесе тоқтатуға құқылы; f) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген алаяқтыққа қарсы іс-шараларды жүзеге асырады, алаяқтық тәуекелдерін сәйкестендіру және алаяқтық тәуекелдеріне ұшырауды анықтау рәсімін жүргізеді; g) 1000 (бір мың) АЕК-ке тең немесе одан асатын микрокредит сомасы кезінде уәкілетті мемлекеттік органның ақпараттық жүйесі арқылы өтініш берушінің тіркелген некесінің болуы туралы ақпаратты тексереді не мұндай ақпаратты кредиттік бюролардан алады. Тіркелген неке болған кезде жұбайының (зайыбының) келісімі талап етіледі, ол туралы Компания өтініш берушіні және (немесе) оның жұбайын (зайыбын) хабардар етеді. 3.7.29. Компания Өтініш берушіге мынадай жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға құқылы: a) Компанияда микрокредит мерзімінде қайтарылмайды деп пайымдауға негіздердің болуы, өйткені Өтініш беруші ұсынған ақпарат не белгілі Компанияға айналған ақпарат Өтініш берушінің төлем қабілетсіздігі және/немесе жосықсыз болуы мүмкін екендігін куәландырады; b) өтініш беруші туралы деректердің осы Қағидаларда және Компанияның басқа да ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген микрокредит беру шарттарына сәйкес келмеуі; c) өтініш беруші ұсынған ақпарат дұрыс емес немесе толық емес болып табылады; d)өтініш берушіде бұрын берілген микрокредит үшін компания алдында өтелмеген берешегінің (оның ішінде қайтару мерзімі Өтініш беруші қайта микрокредит алуға өтініш берген сәтте келмеген микрокредит бойынша берешектің) болуы; e) қажетті құжаттар ұсынылмаған; f) Өтініш берушінің кредиттік тарихы өтініш берушінің үшінші тұлғалар алдындағы өз міндеттемелерін тиісінше орындамағаны туралы мәліметтерді қамтиды. g) Өтініш берушіде оның кредиттік есебінде микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуды белгілегені туралы ақпараттың болуы;	отказать в установлении или прекратить деловые отношения с Заявителем; f) осуществляет мероприятия по противодействию мошенничеству, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, проводит процедуру идентификации рисков мошенничества и обнаружения подверженности рискам мошенничества; g) при сумме микрокредита, равной или превышающей 1000 (одна тысяча) МРП, проверяет информацию о наличии зарегистрированного брака Заявителя посредством информационной системы уполномоченного государственного органа, либо получает такую информацию из кредитных бюро. При наличии зарегистрированного брака требуется согласие супруга (супруги), о чем Компания уведомляет Заявителя и (или) его (ее) супруга (супругу). 3.7.29. Компания вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита в следующих случаях: a) наличия у Компании оснований полагать, что микрокредит не будет возвращен в срок, так как представленная Заявителем информация либо информация, ставшая известной Компании, свидетельствует о возможной неплатежеспособности и/или недобросовестности Заявителя; b) несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления микрокредита, установленным настоящими Правилами и другими внутренними нормативными документами Компании; c) информация, представленная Заявителем, не является достоверной или является неполной; d) наличие у Заявителя непогашенной задолженности перед Компанией за ранее предоставленный микрокредит (в том числе задолженности по микрокредиту, срок возврата которого не наступил на момент обращения Заявителя за повторным микрокредитом); e) не представлены необходимые документы; f) кредитная история Заявителя содержит сведения о ненадлежащем выполнении Заявителем своих обязательств перед третьими лицами. g) наличие у Заявителя информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов в его кредитном отчете;

h) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда; 3.7.30. Өтініш беруші шарт жасалғанға дейін микрокредит алудан бас тартуға құқылы. Бас тартуды не сомадағы, мерзімдегі және өзге де талаптардағы өзгерістерді Компанияға микрокредит алуға өтінішті ресімдеудің ағымдағы күні ішінде шарт жасасқанға дейін Өтініш беруші хабарлауға тиіс.	h) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан; 3.7.30. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения Договора. Отказ либо изменения в сумме, сроке и иных условиях должны быть сообщены Компании Заявителем до заключения Договора в течение текущего дня оформления заявления на получение микрокредита.
4. Микрокредит шартын жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі	**4. Порядок заключения, изменения и расторжения договора о предоставлении микрокредита**
4.1. Микрокредит беру туралы шешімді Компанияның уәкілетті тұлғасы (басқарушы) Өтініш берушіден микронесие алуға өтінім алынған сәттен бастап бір сағаттан кешіктірмей қабылдайды.	**4.1.** Решение о предоставлении микрокредита принимается уполномоченным лицом (менеджером) Компании не позднее чем в течение одного часа с момента поступления Заявителя Заявления на предоставление микрокредита.
4.2. Компания Өтініш беруші микрокредит алуға келісім бергеннен кейін ғана келісім жасайды (Келісім жасасуға келісім (Келісім)), бұл келісім Компанияның нысанына сәйкес жасалады және Қарыз алушы ЭЦК пайдаланып қол қояды.	**4.2.** Компания заключает Договор только после предоставления Заявителем Согласия на получение микрокредита (Согласия на заключение Договора (Согласие), которое оформляется по форме Компании, подписывается Заемщиком посредством ЭЦП.
4.3. Компания микрокредит беру туралы шешім қабылдаған күннің соңына дейін Өтініш берушінің Шарт жасасуға Келісімді ұсынбауы (рәсімдемеуі) Өтініш берушінің аталған микрокредитті алудан бас тартуы болып табылады.	**4.3.** Непредоставление (не оформление) Заявителем Согласия на заключение Договора до истечения текущего дня принятия Компанией решения о предоставлении микрокредита, является отказом Заявителя в получении им такого микрокредита.
4.4. Егер жеке тұлғаның несиелік есебінде бұрын алынған банк несиелері және/немесе микронесиелер туралы ақпарат болмаса және келісімге өтініште көрсетілген сома республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жетпіс бес еселенген мөлшерінен асып кетсе, Компания Клиентпен келісімді тек биометриялық аутентификациядан кейін, оның Компанияға берген жазбаша келісімі негізінде Компанияда жеке қатысуымен жасайды.	**4.4.** В случае отсутствия в кредитном отчете физического лица информации ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах, и если сумма, указанная в заявлении на заключение договора, превышает семидесятипятикратный размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, Компания заключает Договор с Клиентом только при его личном присутствии в Компании после проведения биометрической аутентификации на основании его письменного согласия, данного в Компании.
4.5. Компания жиырма бір жасқа толмаған немесе елу бес жастан асқан Клиентпен келісімді, ол жеке тұлға Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген осындай келісімді жасауға келісім бергеннен кейін жасайды.	**4.5.** Компания заключает Договор с Клиентом, не достигшим двадцати одного года либо старше пятидесяти пяти лет после предоставления данным физическим лицом согласия на заключение такого договора, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

4.6. Клиентпен онлайн келісім жасамас бұрын, Компания жеке тұлғамен сұхбаттасуды қамтамасыз етеді. Егер сауалнама нәтижесінде алаяқтық белгілері немесе үшінші тұлғалардың ықпалымен (әлеуметтік инженерия) Клиенттің әрекеттері анықталса, Компания микронесиенің мән-жайларын қосымша қарастырады, соның ішінде қосымша ақпарат береді және Клиентке ықтимал алаяқтық әрекеттермен байланысты тәуекелдерді түсіндіреді.	**4.6.** Перед заключением с Клиентом посредством Интернета Договора Компания обеспечивает проведение анкетирования физического лица. При выявлении по результатам анкетирования признаков мошенничества либо совершения Клиентом действий под воздействием третьих лиц (социальной инженерии) Компания проводит дополнительную проверку обстоятельств получения микрокредита, включая дополнительное информирование и разъяснение Клиенту рисков, связанных с возможными мошенническими действиями.
Қосымша қарау нәтижелері мен анықталған мән-жайлар негізінде Компания келесілер туралы шешім қабылдайды: 1) келісім жасасу; 2) анықталған мән-жайлар шешілгенге дейін келісімді тоқтата тұру; 3) келісім жасасудан бас тарту.	По результатам дополнительной проверки и установленных обстоятельств, Компания принимает решение о (об): 1) заключении договора; 2) приостановлении заключения договора до устранения выявленных обстоятельств; 3) отказе в заключении договора.
4.7. Егер Компания Клиентке жеке деректердің заңсыз таратылуын анықтаса, Компания қосымша қауіпсіздік шараларын енгізеді, соның ішінде, бірақ онымен шектелмей: 1) Клиенттің қайта биометриялық аутентификациясы; 2) Клиенттің ұялы телефонының абоненттік нөмірін Клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірін ұялы байланыс операторының дерекқорындағы абоненттік нөмір иесінің жеке сәйкестендіру нөмірімен салыстыру немесе Клиенттің берілген абоненттік нөмірге тиесілілігі туралы ақпаратты "сандық үкімет" веб-порталы арқылы ұялы желі абоненттік нөмірінің дерекқорындағы Клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірін тексеру арқылы тексеру;	**4.7.** В случае выявления Компанией незаконного распространения персональных данных Клиенту Компания реализует дополнительные меры безопасности, включая, но не ограничиваясь: 1) повторную биометрическую аутентификацию Клиента; 2) проверку принадлежности Клиенту абонентского номера сотовой связи путем сверки индивидуального идентификационного номера Клиента с индивидуальным идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора сотовой связи или получения информации о принадлежности Клиенту данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера клиента в базе абонентских номеров сети сотовой связи посредством веб-портала «цифрового правительства»;
3) Клиент көрсеткен Клиенттің ұялы телефонының абоненттік нөміріне тексеру қоңырауы, Клиентке олардың жеке деректерінің ұрланғаны туралы хабарлау және Клиентке микронесиелерді ерікті түрде тыйым салуды ұсыну. Алаяқтық белгілерін анықтау үшін Компания интернет арқылы жасалған микрокредит шартын жасасуға қатысты материалдарды (транзакциялар уақыты, сәйкестендіру кезінде алынған ақпараттық жүйелердің деректері, аяқталған транзакциялар туралы деректер,	3) проверочный звонок на указанный Клиентом абонентский номер сети сотовой связи Клиента с информированием Клиента о похищении его персональных данных и рекомендацией по установлению Клиентом добровольного запрета на оформление микрокредитов. В целях выявления признаков мошенничества Компания обеспечивает хранение материалов заключения договора о предоставлении микрокредита посредством Интернета (время проведения операций, данные об информационных системах, полученные в ходе

қаржылық қызметтерді тұтынушыға жіберілген хабарламалар (SMS, push-хабарламалар, байланыс орталығынан қоңыраулар) интернет арқылы жасалған микрокредит шарты бойынша тараптардың міндеттемелері тоқтатылғаннан кейін кемінде бес жыл бойы сақтауды қамтамасыз етеді.	идентификации, данные о совершенных транзакциях, направленные потребителю финансовых услуг уведомления (SMS, push-уведомления, звонки из колл-центра) не менее пяти лет после прекращения обязательств сторон по договору о предоставлении микрокредита, заключенному посредством Интернет.
4.8. Компанияның микрокредит беру туралы шешімінің қолданылу мерзімі ағымдағы күннің сағат 23.00-де аяқталады.	**4.8.** Срок действия решения Компании о предоставлении микрокредита истекает в 23.00 часов текущего дня.
4.9. Шарт Қарыз алушының жиынтығында бірыңғай Шартты құрайтын, бір-бірінің ажырамас бөліктері болып табылатын Шартқа қосылу туралы өтінішке электрондық цифрлық қолтаңбамен қол қоюы арқылы жасалады, оның талаптарын Қарыз алушы толық және тұтастай қабылдайды.	**4.9.** Договор заключается путем подписания Заемщиком электронной цифровой подписью Заявления о присоединении к Договору, которые являются неотъемлемыми частями друг друга, в совокупности составляют единый Договор, условия которого принимаются Заемщиком полностью и в целом.
4.10. Шарттың күшіне ену күні – Қарыз алушының Шартқа қосылу туралы Өтінішке қол қойған күні болып табылады. Шарттың әрекет етуі Қарыз алушының Компания алдындағы міндеттемелерін толық орындаған күні тоқтатылады.	**4.10.** Датой вступления Договора в силу является дата подписания Заемщиком Заявления о присоединении к Договору. Датой прекращения действия Договора является дата полного исполнения Заёмщиком обязательств перед Компанией по Договору.
4.11. Компания Клиенттің Микрокредит беру туралы шартқа қосылу туралы өтінішке қол қоюы жолымен жасалған Шарттың негізінде ақшаны Клиентке береді, оның мөлшері 75 (жетпіс бес) АЕК-тен асады және/немесе Қарыз алушы бір күнтізбелік күні сомасы қосу нәтижесінде 75 (жетпіс бес) АЕК-тен асатын бірнеше микрокредитті бір мезгілде ресімдеген кезде келесі талаптарды сақтай отырып:	**4.11.** Выдача микрокредита Клиенту на основании Договора, заключенного путем подписания Клиентом Заявления о присоединении к Договору о предоставления микрокредита, размер которого превышает 75 (семьдесят пять) МРП и/или при одновременном оформлении Заемщиком нескольких микрокредитов в один календарный день, сумма которых в результате сложения превышает 75 (семьдесят пять) МРП, с соблюдением следующих требований:
1) Шартқа қол қойылған не микрокредит сомасы ұлғайған сәттен бастап 24 (жиырма төрт) сағаттан ерте емес;	1) не ранее, чем через 24 (двадцать четыре) часа с момента подписания Договора либо увеличения суммы микрокредита;
2) Клиент жоғарыда көрсетілген мерзім өткеннен кейін тиісті түрде ресімделген микрокредит алуға келісім бергеннен кейін;	2) после предоставления Клиентом по истечение вышеуказанного срока, Согласия на получение микрокредита, оформленного надлежащим образом;
4.12. Клиентке күнтізбелік бір күн ішінде сомасы қосу нәтижесінде 75 (жетпіс бес) АЕК-тен асатын бірнеше микрокредиттер берілген жағдайда, Микрокредит беру туралы шартқа қол қойылған сәттен бастап 24 (жиырма төрт) сағаттан ерте емес және Клиент микрокредит алуға келісім бергеннен кейін жүзеге асырылады.	**4.12.** В случае предоставления Клиенту в течение одного календарного дня нескольких микрокредитов, сумма которых в результате сложения превышает 75 (семьдесят пять) МРП, выдача микрокредита осуществляется не ранее чем через 24 (двадцать четыре) часа с момента подписания Договора и после предоставления Клиентом Согласия на получение микрокредита.
4.13. Салқындату кезеңі ішінде Қарыз алушы Компанияның мобильді қосымшасы арқылы Компанияны хабардар ете отырып, микрокредит	**4.13.** В течение Периода охлаждения Заемщик вправе отказаться от окончательного подтверждения получения микрокредита,

алуды түпкілікті растаудан бас тартуға құқылы. Бас тартылған жағдайда ақша қаражатын аудару жүргізілмейді.	уведомив Компанию посредством мобильного приложения Компании. В случае отказа перечисление денежных средств не производится.
4.14. Шарт жасасуға келісімге және шағын несие алуға келісімге Қарыз алушы клиентті Қоғамның құрылғылары арқылы тіркеу кезінде алынған клиенттің биометриялық деректерін және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландыру орталығы ұсынған клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалана отырып қол қояды.	**4.14.** Согласие на заключение Договора и Согласие на получение микрокредита подписываются Заемщиком с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств Компании и электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.
4.15. Егер салқындату кезеңі аяқталғаннан кейін күнтізбелік күн ішінде, салқындату кезеңі аяқталғаннан кейінгі күні сағат 23.00-ге дейін Қарыз алушы микрокредит алуға өзінің келісімін бермеген жағдайда, Компанияның микрокредит беру туралы шешімі заңды күшін жоғалтады.	**4.15.** В случае, если по истечение Периода охлаждения в течение календарного дня, до 23.00 часов дня, следующего за окончанием периода охлаждения, Заемщик не предоставит свое Согласие на получение микрокредита, решение Компании о выдаче микрокредита теряет юридическую силу.
4.16. Микрокредит беру Қарыз алушының микрокредит алуға келісімін алған күннен бастап 3 (үш) банктік күннен кешіктірілмейтін мерзімде компанияның банктік шотынан Микрокредит беруге өтініште көрсетілген Өтініш берушінің банктік шотына ақша аудару жолымен жүзеге асырылады.	**4.16.** Предоставление микрокредита осуществляется путем перевода денег с банковского счета Компании на банковский счет Заявителя, указанный в Заявлении на предоставление микрокредита, в срок не позднее 3 (трех) банковских дней со дня получения Согласия Заемщика на получение микрокредита.
4.17. Компания Шарттың талаптары өзгерген және (немесе) клиенттің микрокредитін өтеу мақсатында жаңа микрокредит берген кезде негізгі борыш сомасына капиталдандырылған (жиынтықталған) сыйақыны есептеуге мерзімі өткен сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға), комиссияларға және микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдерге жол бермейді.	**4.17.** Компания не допускает при изменении условий Договора и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита Клиента начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита.
4.18. Келісімшарт жасасу кезінде Компания Клиентке мыналарды түсіндіруі тиіс: 1) Келісімшарт бойынша тараптардың құқықтары мен міндеттері; 2) Келісімшарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығы; 3) қаржылық қызметтерді тұтынушының бастамасы бойынша микрокредиттен бас тарту немесе Келісімді бұзу құқығы, сондай-ақ мұндай бас тартумен немесе бұзумен байланысты ықтимал шығындар; 4) Келісімді мерзімінен бұрын бұзудың негіздері мен тәртібі; 5) шағымдарды беру тәртібі, ұйымның оларды қарау мерзімдері және микроқаржы омбудсменіне шағымдану құқығы.	**4.18.** В момент заключения Договора Компания разъясняет Клиенту: 1) права и обязанности сторон по договору; 2) право на досрочное исполнение обязательств по Договору; 3) право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор по инициативе потребителя финансовых услуг, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением; 4) основания и порядок досрочного прекращения Договора; 5) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения организацией, а также право обратиться к микрофинансовому омбудсману.

4.19. Келісімшартқа енгізілген кез келген өзгерістер мен толықтырулар жазбаша түрде жасалған және Тараптар қол қойған, соның ішінде электрондық түрде қол қойған жағдайда жарамды болып табылады. **4.20.** «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 9-2-бабының 2-тармағында көрсетілген Келісім шарттарына өзгерістерді Компания Қарыз алушының өтініші негізінде, «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен енгізеді; **4.21.** Қарыз алушы микроқарызды пайдаланғаны үшін нақты есептелген сыйақы сомасын төлеу арқылы және Келісім бойынша міндеттемелерді орындауда кешіктіру болған жағдайда, Келісім бойынша есептелген айыппұлдар (айыппұлдар, кешіктірілген төлемдер) сомасын төлеу арқылы өз бастамасы бойынша микроқарыздан бас тартуға немесе Келісімді бұзуға құқылы. **4.22.** Компания Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында, сондай-ақ Келісіммен белгіленген жағдайларда Қарыз алушы үшін Келісім шарттарын жақсарту үшін біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы. **5. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері** **5.1.** Микрокредиттерді Компания Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен береді. **5.2.** Компания беретін микрокредиттің ең жоғары (шекті) сомасы 1 500 000 (бір миллион бес жүз мың) теңгені құрайды. **5.3.** Компания беретін микрокредиттің ең ұзақ (шекті) мерзімі 24 (жиырма төрт) айды құрайды; **5.4**. Әрбір Қарыз алушы үшін микрокредит беру туралы шешім негізінде микрокредиттің жеке сомалары мен мерзімдері белгіленеді, олар ең жоғары стандарттардан аспайды.. **6. Ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары** **6.1.** Берілетін микрокредит бойынша сыйақының ең жоғары (шекті) мөлшерлемесі 38	**4.19.** Любые изменения и дополнения к Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами, в том числе в электронной форме. **4.20.** Внесение изменений в условия Договора, указанных в п. 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» осуществляется Компанией на основании заявления Заемщика, в порядке, установленном Законом РК «О микрофинансовой деятельности»; **4.21.** Заемщик вправе отказаться от микрокредита либо расторгнуть заключенный Договор по своей инициативе с оплатой суммы вознаграждения, фактически начисленного за пользование микрокредитом, а при наличии просрочки исполнения обязательств по Договору – также оплатить суммы неустойки (штрафа, пени), начисленной по Договору. **4.22.** Компания вправе изменить условия Договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика в случаях, установленных действующим законодательством Республики Казахстан, а также установленных Договором. **5. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита** **5.1.** Микрокредиты предоставляются Компанией в национальной валюте Республики Казахстан – тенге. **5.2.** Максимальная (предельная) сумма микрокредита выдаваемая Компанией составляет 1 500 000 (один миллион пятьсот тысяч) тенге. **5.3.** Максимальный (предельный) срок микрокредита выдаваемая Компанией составляет 24 (двадцать четыре) месяца; **5.4.** Для каждого Заемщика по решению о предоставлении микрокредита устанавливаются индивидуальные суммы и сроки микрокредита, не превышающие предельных норм. **6. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам** **6.1.** Максимальная (предельная) ставка вознаграждения по выдаваемому микрокредиту

(отыз сегіз) пайызды құрайды. Берілген шағын несиелер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі 46 (қырық алты) пайыздан аспайды. **6.2.** Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін Қарыз алушы Шартта белгіленген мөлшерде және мерзімдерде сыйақы төлейді.	составляет 38 (тридцать восемь) процентов годовых. Годовая эффективная ставка вознаграждения по выдаваемым микрокредитам составляет не более 46 (сорок шесть) процентов. **6.2.** За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные Договором.
7. Берілген микрокредиттер бойынша сыйақы төлеу тәртібі **7.1.** Микрокредит бойынша сыйақы микрокредитті пайдаланған күндердің нақты санына қарай есептеледі. **7.2.** Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, микрокредит беру мерзіміне қарамастан, бір жылға қайта есептеліп көрсетіледі. **7.3.** Қарыз алушының микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы төлеуі Шартқа қоса берілген өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады. Қарыз алушы микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны Келісімге қоса берілген Келісімнің ажырамас бөлігі болып табылатын төлем кестесіне сәйкес төлейді. **7.4.** Компания теңгемен берілген шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді кез келген валюталық немесе өзге баламаға байланыстыра отырып индекстеуге жол бермейді;	**7. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам** **7.1.** Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом. **7.2.** Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год, независимо от срока предоставления микрокредита, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. **7.3.** Выплата Заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, являющемуся неотъемлемой частью Договора. **7.4.** Компания не допускает индексацию обязательств и платежей по Договору, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту;
8. Компания қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін орындауын қамтамасыз ету **8.1.** Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерін орындауы Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шартта көзделген тәсілдермен қамтамасыз етіледі. **8.2.** Компания қамтамасыз етусіз шағын несиелер береді. **8.3.** Шарт бойынша Қарыз алушы жүргізген төлем сомасы, егер ол Шарт бойынша Қарыз алушының міндеттемесін орындау үшін жеткіліксіз болған жағдайда, Қарыз алушының берешегін мынадай кезектілікпен өтейді: 1) негізгі борыш бойынша берешек; 2) сыйақы бойынша берешек; 3) Шартта айқындалған мөлшерде тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) ;	**8. Требования к принимаемому Компанией обеспечению. Обеспечение исполнения заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита** **8.1.** Исполнение обязательств Заемщиком по Договору обеспечивается способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и Договором. **8.2.** Компания выдает микрокредиты без обеспечения. **8.3.** Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по Договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности: 1) задолженность по основному долгу; 2) задолженность по вознаграждению; 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором;

4) төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін негізгі борыш сомасы; 5) төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін есепке жазылған сыйақы; 6) Компанияның орындау бойынша шығындары. **8.4.** Қарыз алушымен жасалған Шарт бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімін өткізіп алудың 90 (тоқсан) күні ішінде мерзімі өткізіп алынған әрбір күн үшін мерзімі өткізіп алынған төлем сомасының 0,5 пайызынан аспауға, бірақ Шарт қолданылатын әрбір жылға берілген микрокредит сомасының 10 (он) пайызынан аспауға тиіс.	4) сумма основного долга за текущий период платежей; 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей; 6) издержки Компании по получению исполнения. **8.4.** Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с Заемщиком Договору, не может превышать в течение 90 (девяноста) дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10 (десяти) процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия Договора.
9. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін, Қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін, Қарыз алушының кірісіне борыштың коэффициентін есептеу қағидалары	**9. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, коэффициента долговой нагрузки заемщика, коэффициента долга к доходу заемщика**
9.1. Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу. 9.1.1. Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің (ЖТСМ) ең жоғары (шекті) мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген 46 (қырық алты) пайыздан аспайды. 9.1.2. ЖТСМ есептеу жүргізіледі: a) Шарт, Шартқа қосымша келісімдер жасалған күнге; b) Қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талабы бойынша; c) Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын Шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда. 9.1.3. Шарттың талаптары Қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оны төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатындай өзгерген кезде ЖТСМ нақтыланған мәні Компания Шарт қолданыла бастаған мерзімнен бастап Қарыз алушы микрокредит бойынша төлеген төлемдерді есептемегенде, талаптарды өзгерту басталған күнгі микрокредитті өтеудің қалған мерзіміне қарай есептеледі.	**9.1.** Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам. 9.1.1. Максимальный (предельный) размер годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) по микрокредиту составляет не более 46 (сорок шесть) процентов, установленный законодательством Республики Казахстан. 9.1.2. Расчет ГЭСВ производится: a) на дату заключения Договора, дополнительных соглашений к Договору; b) по устному или письменному требованию Заемщика; c) в случае внесения изменений и дополнений в Договор, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты. 9.1.3. При изменении условий Договора, влекущих изменение суммы обязательств Заемщика и/или срока их уплаты, расчет уточненного значения ГЭСВ Компанией производится, исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора.

9.1.4. Компания келесі формула бойынша берілетін микрокредиттер бойынша ЖТСМ есептейді: $$\sum_{j=1}^{n} \frac{S_j}{(1+APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^{m} \frac{P_i}{(1+APR)^{ti/365}}$$ мұнда: n - Қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі; j - Қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі; Sj - Қарыз алушыға j-ші төлем сомасы; APR - жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі; tj - микрокредит берілген күннен бастап Қарыз алушыға j-ші төлем сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен); m - Қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі; i - Қарыз алушы төлемінің реттік нөмірі; Pi - Қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы; ti - микрокредит берілген күннен бастап Қарыз алушының i-ші төлемі сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен). 9.1.5. ЖТСМ есептеу кезінде мыналар ескеріледі: a) негізгі борыш қалдығының сомасына есептелетін микрокредитті өтеудің барлық мерзімі үшін микрокредит бойынша сыйақы; b) микрокредит бойынша төлемдердің әртүрлі кезеңділігін қолдану мүмкіндігі; 9.1.6. ЖТСМ есептеу кезінде есепке алынбайды: a) тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл), оның ішінде Қарыз алушының Шарт талаптарын сақтамағаны үшін. 9.1.7. Компания Шартта, сондай-ақ микрокредиттер бойынша сыйақы шамалары туралы ақпаратты тарату кезінде, оның ішінде оны жариялау кезінде ЖТСМ көрсетіледі. **9.2. Қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу** 9.2.1. Компания Қарыз алушыға микрокредит беру, микрокредитті өтеу кестесіне сәйкес микрокредит бойынша мерзімді төлемдер мөлшерінің ұлғаюына әкеп соғатын микрокредит шарттарының өзгеруі туралы шешім қабылдағанға дейін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Қарыз алушының борыштық жүктеме коэффициентін (бұдан әрі - БЖК) есептеуді жүзеге асыруға тиіс.	9.1.4. Компания рассчитывает ГЭСВ по предоставляемым микрокредитам по следующей формуле: $$\sum_{j=1}^{n} \frac{S_j}{(1+APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^{m} \frac{P_i}{(1+APR)^{ti/365}}$$ где: n - порядковый номер последней выплаты Заемщику; j - порядковый номер выплаты Заемщику; Sj - сумма j-той выплаты Заемщику; APR - годовая эффективная ставка вознаграждения; tj - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты Заемщику (в днях); m - порядковый номер последнего платежа Заемщика; i - порядковый номер платежа Заемщика; Pi - сумма i-того платежа Заемщика; ti - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа Заемщика (в днях). 9.1.5. При расчете ГЭСВ учитываются: a) вознаграждение по микрокредиту за весь срок погашения микрокредита, начисляемое на сумму остатка основного долга; b) возможность применения различной периодичности платежей по микрокредиту; 9.1.6. При расчете ГЭСВ не учитываются: a) неустойка (штраф, пеня), в том числе, за несоблюдение Заемщиком условий Договора. 9.1.7. Компания указывает ГЭСВ в Договоре, а также при распространении информации о величинах вознаграждения по микрокредитам, в том числе при ее публикации. **9.2. Расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика** 9.2.1. Компания до принятия решения о выдаче Заемщику микрокредита, изменении условий микрокредита, влекущего увеличение размера периодических платежей по микрокредиту согласно графику погашения микрокредита, должна осуществить расчет коэффициента долговой нагрузки (далее - КДН) Заемщика в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

9.2.2. Қарыз алушының БЖК белгіленген шекті мәні 0,5 (нөл бүтін оннан бес) мөлшерінде; 9.2.3. Ойын бизнесіне белсенді тартылған адамның белгілері бар Қарыз алушының, немесе соңғы 12 (он екі) айда банктік қарыз және (немесе) микрокредит бойынша күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен астам мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушының БЖК шекті мәні 0,25 (нөл бүтін жүзден жиырма бес) мөлшерін құрайды. 9.2.4. Компания Қарыз алушының БЖК-ны екі кезеңмен есептейді: 1) бірінші кезең-Қарыз алушының төлем қабілеттілігін бағалау; 2) екінші кезең – Қарыз алушының БЖК-сін есептеу. ✓ Қарыз алушының төлем қабілеттілігін бағалау келесідей жүзеге асырылады: $$ҚК \geq ЕТКДШ + 0,5 * ЕТКДШ * С_{ктом},$$ мұндағы: ҚК – қарыз алушының кірісі; ЕТКДШ – "Республикалық бюджет туралы" Қазақстан Республикасының Заңымен (бұдан әрі – Бюджет туралы заң) тиісті қаржы жылына белгіленген ең төмен күнкөріс деңгейінің шамасы"; Сктом – отбасының кәмелетке толмаған мүшелерінің саны. Қарыз алушының кірісі мына өлшемшарттардың біреуі және (немесе) бірнешеуі: 1) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы 6 (алты) айдағы ресми кірісі; 2) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы 6 (алты) айдағы дебеттік карта бойынша шығыстардың орташа айлық сомасы; 3) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы 6 (алты) айдағы дебеттік картаны толықтырудың орташа айлық сомасы; 4) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы 6 (алты) айдағы депозиттегі және (немесе) ағымдағы шоттағы қалдықтардың орташа айлық сомасының айларда көрсетілген берілетін кредит мерзіміне қатынасы; 5) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы 6 (алты) ай үшін депозиттерді және (немесе) ағымдағы шоттарды толықтырудың орташа айлық сомасы;	9.2.2. Установленное предельное значение КДН Заемщика составляет в размере 0,5 (ноль целых пять десятых); 9.2.3. Установленное предельное значение КДН Заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, или Заемщика, имеющего за последние 12 (двенадцать) месяцев просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 90 (девяноста) календарных дней, составляет в размере 0,25 (ноль целых двадцать пять сотых). 9.2.4. Расчет КДН проводится Компанией в два этапа: 1) первый этап – оценка платежеспособности Заемщика; 2) второй этап – расчет КДН Заемщика. ✓ Оценка платежеспособности заемщика осуществляется следующим образом: $$ДЗ \geq ВПМ + 0,5 * ВПМ * К_{нчс},$$ где: ДЗ - доход заемщика; ВПМ - величина прожиточного минимума, установленная на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете» (далее - Закон о бюджете); Кнчс - количество несовершеннолетних членов семьи. Доход заемщика определяется на основании одного и (или) нескольких из следующих критериев: 1) официального дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 2) среднемесячной суммы расходов по дебетовой карте за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 3) среднемесячной суммы пополнения дебетовой карты за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 4) отношения среднемесячной суммы остатков на депозите и (или) текущем счете за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, на срок выдаваемого кредита, выраженный в месяцах; 5) среднемесячной суммы пополнений депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

6) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы 6 (алты) ай үшін депозиттерден және (немесе) ағымдағы шоттардан алынған қаражаттың орташа айлық сомасы; 7) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы қатарынан күнтізбелік соңғы 6 (алты) айдағы борыш жүктемесі коэффициентінің (0,5) рұқсат етілген ең жоғары мәніне төлем мерзімін өткізусіз жасаған өтелген және (немесе) өтелмеген банктік қарыздар және микрокредиттер бойынша қарыз алушының ай сайынғы төлемдері сомасының орташа мәніне қатынасы ретінде айқындалатын қарыз алушының кірісі; 8) қарыз алушының өтініш жасаған күннің алдындағы 6 (алты) айдағы жолаушыларды және жүкті таксимен тасымалдаудан орташа айлық кірісі (мұндай кірістер делдал компания арқылы расталған кезде); 9) қарыз алушының өтініш жасаған күнінің алдындағы 6 (алты) айдағы жұмыс орнынан түсетін кірістер туралы анықтаманың және (немесе) оқу орнынан алынатын стипендияның мөлшері туралы анықтаманың негізінде есептелген орташа айлық кірісі. Осы тармақтың екінші бөлігінің 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8) және 9) тармақшаларында көрсетілген ақпаратты қарыз алушы тиісті құжаттарды ұсыну және/немесе қарыз алушының жазбаша түрде немесе қарыз алушыны сәйкестендіру құралдары арқылы берілген келісімі негізінде микроқаржы ұйымы сұраған ақпарат арқылы растауы тиіс. Қарыз алушының табысын анықтау және осы тармақтың екінші бөлігінің 1), 2), 3), 4), 5), 6) және 7) тармақшаларында көрсетілген табысты анықтау критерийлеріне негізделген қарыз алушының қарыз ауыртпалығының коэффициентін есептеу кезінде қарыз алушының өз шоттары мен банк несиелері мен/немесе микронесиелерді алуға байланысты операциялары ескерілмейді. Атаулы әлеуметтік көмек алушыға және/немесе құмар ойын бизнесіне белсенді қатысатын адамның белгілерін көрсететін қарыз алушыға қатысты табысты бағалау осы тармақтың екінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген ресми табыс негізінде анықталады. Құмар ойын бизнесіне белсенді қатысу белгілерін көрсететін қарыз алушы соңғы алты (6) ай ішінде құмар ойын бизнесі операторына жалпы сомасы үш жүз мың (300 000) теңгеден	6) среднемесячной суммы снятий с депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика; 7) дохода заемщика, определяемого как отношение среднего значения суммы ежемесячных платежей заемщика по погашенным и (или) непогашенным банковским займам и микрокредитам за последние 6 (шесть) последовательных календарных месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, совершенных без просрочки, к максимально допустимому значению коэффициента долговой нагрузки (0,5); 8) среднемесячного дохода от перевозок пассажиров и багажа такси за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика (при подтверждении таких доходов через компанию посредника); 9) среднемесячного дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, рассчитанного на основании справки о доходах с места работы и (или) справки с учебного заведения о размере получаемой стипендии. Информация, указанная в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8) и 9) части второй настоящего пункта, подтверждается заемщиком с предоставлением соответствующих документов и (или) запрашивается микрофинансовой организацией на основании согласия заемщика, данного в письменной форме либо посредством идентификационного средства заемщика. При определении дохода заемщика и расчете коэффициента долговой нагрузки заемщика на основании критериев, для определения доходов, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6) и 7) части второй настоящего пункта, не учитываются операции, совершенные заемщиком между своими счетами, и операции, связанные с получением банковских займов и (или) микрокредитов. В отношении получателя адресной социальной помощи и (или) заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, оценка дохода определяется на основании официального дохода, указанного в подпункте 1) части второй настоящего пункта. Под заемщиком, имеющим признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, понимается физическое лицо, совершившее за последние 6 (шесть) завершенных месяцев 6

асатын алты немесе одан да көп төлем жасаған жеке тұлға ретінде анықталады.

Қарыз алушының құмар ойын бизнесі операторына төлеген төлемдерінің күндері мен сомалары туралы ақпаратты Компания қарыз алушының несиелік бюродан алынған несиелік есебі негізінде анықтайды.

Жиырма бір жасқа толмаған қарыз алушылар үшін табысты бағалау осы тармақтың екінші бөлігінің 1), 8) және 9) тармақшаларында көрсетілген табыс негізінде анықталады.

Қарыз алушының БЖК есебі мынадай формула бойынша автоматтандырылған ДБ жүйесімен жүзеге асырылады:

$$\text{БЖК} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{ӨҚТ}i + \sum_{i=1}^{n} \text{МТ}i + \text{БТ}}{\text{К}},$$

мұндағы:

БЖК - борыш жүктемесінің коэффициенті;

ӨҚТі – Қарыз алушының өтелмеген микрокредиті, банктік қарызы (өтелмеген микрокредиттері, банктік қарыздары) бойынша есептелетін ай сайынғы төлем;

МТі – Қарыз алушының өтелмеген микрокредиті, банктік қарызы (өтелмеген микрокредиттері, банктік қарыздары) бойынша мерзімі өткен төлемдер сомасы;

БТ – Қарыз алушының жаңа берешегі бойынша есептелетін ай сайынғы орташа төлем;

n – Қарыз алушының өтелмеген микрокредиттерінің, банктік қарыздарының саны;

К – Қарыз алушының ай сайынғы орташа кірісі;

9.3. Расчет коэффициента долга к доходу заемщика

9.3.1. Компания Қарыз алушыға микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес Қарыз алушының кірісіне қатысты борыш коэффициентін (бұдан әрі - КБК) есептеуді жүзеге асыруға тиіс.

9.3.2. Қарыз алушының кірісіне қатысты борыш коэффициентін есептеуді Компания мынадай түрде жүзеге асырады:

$$\text{КДД} = \frac{\text{СЗНЗ} + \text{СНЗ}}{\text{СГДЗ}}$$

(шесть) и более платежей в пользу организатора игорного бизнеса на общую сумму более 300 000 (триста тысяч) тенге.

Информация о датах и суммах платежей, проведенных заемщиком в пользу организатора игорного бизнеса, определяется Компаней на основании кредитного отчета заемщика, полученного в кредитном бюро.

В отношении заемщика, не достигшего двадцатиоднолетнего возраста, оценка дохода определяется на основании доходов, указанных в подпунктах 1), 8) и 9) части второй настоящего пункта.

✓ Расчет КДН Заемщика осуществляется автоматизированной системой БД по следующей формуле:

$$\text{КДН} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \text{ПНЗ}i + \sum_{i=1}^{n} \text{ПП}i + \text{ПЗ}}{\text{Д}},$$

где:

КДН - коэффициент долговой нагрузки;

ПНЗі - ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) Заемщика;

ППі - сумма просроченных платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) Заемщика;

ПЗ - средний ежемесячный платеж по новой задолженности Заемщика;

n - количество непогашенных микрокредитов, банковских займов Заемщика;

Д - средний ежемесячный доход Заемщика;

9.3. Расчет коэффициента долга к доходу заемщика

9.3.1. Компания, до принятия решения о выдаче Заемщику микрокредита, должна осуществить расчет коэффициента долга к доходу (далее - КДД) Заемщика в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

9.3.2. Расчет коэффициента долга к доходу заемщика осуществляется Компанией следующим образом:

$$\text{КДД} = \frac{\text{СЗНЗ} + \text{СНЗ}}{\text{СГДЗ}}$$

мұндағы: ҚДД - Қарыз алушының кірісіне қатысты борыш коэффициенті; СЗНЗ – Қарыз алушының барлық өтелмеген банктік қарыздары мен микрокредиттері бойынша берешек сомасы; СЗНЗ – Қарыз алушының барлық өтелмеген қарыздары мен микрокредиттері бойынша берешектің жиынтық сомасы барлық өтелмеген қарыздар мен микрокредиттер бойынша мерзімі өткен төлемдердің сомаларын, кредиттік карта бойынша кредиттік лимиттің пайдаланылған бөлігі бойынша, сондай-ақ шарттарында кредиттік лимит шеңберінде Қарыз алушыға кредит беру көзделген төлем картасы бойынша сомаларды, сондай-ақ шарттарында кредиттік лимит шеңберінде Қарыз алушыға кредит беру көзделген кредиттік лимиттің, кредиттік картаның немесе төлем картасының пайдаланылмаған бөлігінің 10 (он) пайызын қоса алғанда есептеледі; СНЗ – Қарыз алушының Нормативтердің 13-тармағында көзделген жағдайларда туындайтын жаңа берешегі бойынша сома; СГДЗ – Қарыз алушының жылдық жиынтық табысы Қарыз алушының өтініш берген күнінің алдындағы соңғы 6 (алты) айдағы, Қазақстан Республикасының заңнамасында көрсетілген өлшемшарттар негізінде айқындалған Қарыз алушының жалақысының және (немесе) табыстарының өзге де түрлерінің орташа айлық сомасын 12-ге көбейтіп есептеледі.	где: КДД - коэффициент долга к доходу заемщика; СЗНЗ – сумма задолженности по всем непогашенным займам и микрокредитам заемщика; СЗНЗ – рассчитывается как совокупная сумма задолженности по всем непогашенным займам и микрокредитам заемщика, включая суммы просроченных платежей по всем непогашенным займам и микрокредитам, суммы по использованной части кредитного лимита по кредитной карте, а также по платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, а также 10 (десять) процентов от неиспользованной части кредитного лимита, кредитной карты или платежной карты, условиями которых предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита; СНЗ – сумма по новой задолженности заемщика, возникающей в случаях, получения микрокредита; СГДЗ – совокупный годовой доход заемщика, который рассчитывается как среднемесячная сумма заработной платы и (или) иных видов доходов заемщика, определенных на основании критериев, установленных законодательством Республики Казахстан за последние 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика умноженная на 12.
10. Микрокредитті өтеу әдістері **10.1.** Компания микрокредитті өтеу кестелерін есептеу кезінде аннуитеттік, сараланған және өзге де төлемдер әдістерін пайдаланады. **10.2.** Микрокредитті өтеу әдісі Қарыз алушының төлем қабілеттілігін ескере отырып, микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларымен танысқаннан және микрокредитті өтеудің ұсынылған әдістерінің бірін таңдағаннан кейін өтінішпен айқындалады: - сараланған төлемдер әдісі, бұл ретте микрокредит бойынша берешектерді өтеу негізгі борыш бойынша төлемдердің тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақыны қамтитын азайтылып отыратын төлемдермен жүзеге асырылады;	**10. Методы погашения микрокредита** **10.1.** Компания использует при расчетах графиков погашений микрокредита методы аннуитетных, дифференцированных и иных платежей. **10.2.** Метод погашения микрокредита определяется Заявлением после ознакомления с проектами графиков погашения и выбора одного предложенных методов погашения микрокредита с учетом платежеспособности Заемщика: - методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и

- аннуитеттік төлемдер әдісі, бұл ретте микрокредит бойынша берешектерді өтеу негізгі борыш бойынша ұлғайтылып отыратын төлемдерді және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақы бойынша азайтылып отыратын төлемдерді қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады. Бірінші және соңғы төлем мөлшерлері бір-бірінен ерекшеленуі мүмкін.	начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение; - методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.
10.3. Компания Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәртіппен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің қосымша жобаларын ұсынуға құқылы.	**10.3.** Компания вправе предлагать Заёмщику дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанные в порядке, не противоречащем законодательству Республики Казахстан.
11. Микрокредит беру процесінде туындайтын Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі. Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған не тиісінше орындамаған кезде Компания қабылдайтын шаралар	**11. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита. Меры, принимаемые Компанией при неисполнении либо ненадлежащем исполнении обязательств по Договору**
11.1. Компания кКлиенттердің өтініштерін уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарға сәйкес қарайды, сондай-ақ Компания клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін сақтауды ескере отырып, тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібін анықтайтын Компанияның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес.	**11.1.** Компания рассматривает обращения Клиентов в соответствии с требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, а также в соответствии с внутренними нормативными документами Компании, определяющими порядок рассмотрения обращений клиентов с учетом соблюдения прав и интересов клиентов Компании.
11.2. Өтініш берушінің өтінішін қарау мерзімі ол компанияға келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауға тиіс. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған кезде өтінішті қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін, ол туралы Өтініш берушіге мерзімді ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады. Осы тармақта көзделген мерзімдер осы Заңның 9-2 - бабының 2-тармағына сәйкес Қарыз алушы-жеке тұлғаның өтінішін қарау жағдайларына қолданылмайды.	**11.2.** Срок рассмотрения обращения Заявителя не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня его поступления в Компанию. При необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен на 15 (пятнадцать) рабочих дней, о чем Заявитель извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока. Сроки, предусмотренные настоящим пунктом, не распространяются на случаи рассмотрения Заявления заемщика - физического лица в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 настоящего Закона.
11.3. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша Компания Өтініш берушіге оның өтінішінің мәні бойынша жауап (шешім) жіберуге міндетті. Егер	**11.3.** По результатам рассмотрения обращения Компания обязана направить Заявителю ответ (решение) по существу его обращения. В случае

шағым негізді болса, Компания оны қанағаттандыру (толық немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және Өтініш берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды. **11.4.** Өтініш берушінің өтініші мынадай жағдайларда қараусыз қалдырылуға жатады: 1) өтініште жауап жіберілуі тиіс мекенжай көрсетілмеген; 2) өтініште Тегі, Аты, Әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе) және оның жеке сәйкестендіру нөмірі көрсетілмеген; 3) өтініште Компанияның мүлкіне, Компания қызметкерінің және (немесе) оның отбасы мүшелерінің өміріне, денсаулығына және мүлкіне қатер төндіретін балағат сөздер не қорлайтын сөздер қамтылса; 4) өтініш мәтінін оқуға келмейді; 5) өтінішті уәкілетті емес тұлға берсе. Осы тармақтың бірінші бөлігінің 2), 3), 4) және 5) тармақшаларында көзделген жағдайларда Компания Өтініш берушінің өтінішін алған сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Өтініш берушіге өтінішті қараусыз қалдыру себептерін көрсете отырып жауап жібереді. **11.5.** Компания уәкілетті органға клиенттердің келіп түскен өтініштері бойынша есептілікті ұсынады. Ұсыну тізбесі, нысандары, мерзімдері мен тәртібі уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленеді **11.6.** Компания Клиенттердің мынадай: 1) қолма-қол, пошта байланысы, Компанияның электрондық поштасына немесе интернет-ресурс арқылы және ақпараттандыру объектілеріне келіп түскен жазбаша жолданымдармен; 2) телефон арқылы және Клиент Компанияға тікелей барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен жұмыс жүргізеді. Веб-сайттағы және/немесе мобильді қосымшадағы нақты уақыт режиміндегі хабар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және/немесе Компанияға тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарламалар тұтынушының сұраныстары болып саналмайды және ақпараттық сұраныстар ретінде қарастырылады. Компания Клиентті Қазақстан Республикасының уәкілетті органының тиісті нормативтік құқықтық актісінің талаптарына сәйкес келетін сұранысты беру тәртібі туралы хабардар етеді.	обоснованности обращения Компания принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов Заявителя. **11.4.** Обращение Заявителя подлежит оставлению без рассмотрения в следующих случаях: 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ; 2) в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и его индивидуальный идентификационный номер; 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании и (или) членов его семьи; 4) текст обращения не поддается прочтению; 5) обращение подано неуполномоченным лицом. В случаях, предусмотренных подпунктами 2), 3), 4) и 5) части первой настоящего пункта, Компания в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обращения Заявителя направляет Заявителю ответ с указанием причин оставления обращения без рассмотрения. **11.5.** Компания представляет в уполномоченный орган отчетность по поступившим обращениям Клиентов. Перечень, формы, сроки и порядок представления которой устанавливаются нормативным правовым актом уполномоченного органа. **11.6.** Компания осуществляет работу со следующими обращениями Клиентов: 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, на электронную почту либо посредством интернет-ресурса и объекты информатизации Компании; 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при личном посещении Клиентом Компании. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Компанию, не признаются обращениями клиентов и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом Компания информирует Клиента о порядке подачи обращения, соответствующего правилам требований соответствующего нормативного

11.7. Клиенттердің жазбаша сұраныстары, соның ішінде интернет-ресурс және/немесе мобильді қосымша арқылы келіп түскен сұраныстар тіркеледі және Компанияның ішкі құжаттарына сәйкес мәліметтерді қамтитын жазбаша сұраныстарды тіркеу журналында тіркеледі.	правового акта уполномоченного органа Республики Казахстан. **11.7.** Письменные обращения Клиентов регистрируются, в том числе поступившие через интернет-ресурс и (или) мобильное приложение, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Компании.
11.8. Клиентке оның жазбаша жолданымының қағаз тасымалдағышта, қолға беру арқылы қабылданғанын растайтын құжат беріледі не жолданымның көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.	**11.8.** Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.
11.9. Компанияның ақпараттандыру объектілері арқылы, оның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымша (бар болса) арқылы келіп түсетін Клиенттердің жолданымдары Компанияның ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Осы мақсаттар үшін ақпараттандыру объектілерінде, оның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымшада (бар болса) жолданым беру үшін Клиент оңай идентификаттайтын функционал көзделеді.	**11.9.** Обращения Клиентов, поступающие через объекты информатизации Компании, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Компании. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурс или в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый Клиентом функционал для подачи обращения.
11.10. Клиенттердің телефон арқылы жолданымдары тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазу бұл туралы әңгіме басында хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі.	**11.10.** Обращения Клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с Клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
11.11. Компанияға ауызша нысанда (телефон арқылы немесе Клиент Компанияға жеке өзі барған кезде) келіп түскен жолданымдар дереу қаралады және егер мұндай мүмкіндік болса, онда Клиенттің ауызша жолданымына жауап дереу беріледі. Егер ауызша жолданымды дереу шешу мүмкін болмаса, оны Клиент жазбаша нысанда баяндайды және онымен жазбаша жолданым ретінде жұмыс жүргізіледі. Клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер туралы және осындай жолданымдарды қарау мерзімдері туралы хабарланады.	**11.11.** Обращения, поступившие в Компанию (по телефону или при личном посещении Клиентом Компании), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается Клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.
11.12. Компания Клиенттің өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, оның өтінішін қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.	**11.12**. Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений Клиента, информирует его о результатах рассмотрения его обращения и принятых мерах.
11.13. Клиентке өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауап қазақ тілінде немесе өтініш тілінде беріледі және Клиенттің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, Клиентке баяндаған әрбір	**11.13.** Письменный ответ Клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные Клиентом просьбу,

өтінішке, талапқа, өтінішхатқа, ұсынымға және өзге де мәселеге қатысты Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормаларына, компанияның ішкі құжаттарына, қаралып отырған мәселеге қатысы бар шарттарға, сондай-ақ қаралып отырған мәселенің мән-жайларына сілтеме жасай отырып, негізделген және дәлелді уәждерді қамтиды. **11.14.** Клиент өтінішінің негізділігі мен заңдылығы жағдайында Компания бұзушылықты жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды. **11.15.** Жазбаша өтінішке жауапқа компанияның уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қолды факсимильді көшіру құралдарын немесе Компанияның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де тәсілдерді пайдалануға жол беріледі **11.16.** Клиентке жазбаша өтінішке жауап беру Шартта көзделген тәсілмен жүргізіледі. Жауап клиентке жіберілген жағдайда жеткізілген болып саналады: - Шартта не Клиенттің өтінішінде көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алған; - Шартта немесе Клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына; - мәтіндік SMS-хабарлама немесе жауаппен push-хабарлама жіберу арқылы не Клиентке жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме жасай отырып; - Шартта көзделген, Клиенттің жауап алуын тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып. Клиент (оның уәкілетті өкілі) Компанияға келген кезде жауап жеке қолына қол қойғызып тапсырылады, бұл туралы осы тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылады. Жауапты адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін остігі туралы белгісі бар немесе оны қабылдаудан бас тартуға байланысты қайтарған жағдайда жауап тиісті түрде берілген болып есептеледі.	требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Компании, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права Клиента на обжалование принятого решения. **11.14.** В случае обоснованности и правомерности обращения Клиента Компания принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов Клиента. **11.15.** Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Компании. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами Компании. **11.16.** Передача Клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным Договором. Ответ считается доставленным, если он направлен Клиенту: - по месту жительства, указанному в Договоре либо обращении Клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи Заемщика, проживающим по указанному адресу; - на адрес электронной почты, указанный в Договоре либо обращении Клиента; - путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа Клиенту; - с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором, обеспечивающих фиксирование получение ответа Клиентом. При явке Клиента (его уполномоченного представителя) в Компанию ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

11.17. Клиенттердің құқықтарын қорғаудың тиімді жүйесін құру, Компания қызметіне деген сенімді арттыру, жосықсыз тәжірибелер мен теріс қылықтардың алдын алу мақсатында Компания мынадай саясаттар мен рәсімдерді басшылыққа алады: 1) Компания қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің микрокредиттер беру кезіндегі мінез-құлық нормалары. ✓ Мінез-құлық нормалары: - кәсіби этика және іскерлік қарым-қатынас нормаларын сақтау - қысымнан, қорқытудан немесе Клиентті адастырудан аулақ болу; - микрокредиттер туралы дұрыс және толық ақпарат беру; - Клиенттердің дербес деректерінің құпиялылығын сақтау; - кез келген белгілер бойынша кемсітуден бас тарту. Өнімді жылжыту немесе қарызды өндіріп алу кезінде Клиентке әсер етудің этикалық емес, агрессивті немесе жаңылыстыратын әдістерін қолдануға тыйым салынады; Клиентпен барлық өзара іс-қимыл ҚР қолданыстағы заңнамасы және Компанияның ішкі регламенттері шеңберінде жүзеге асырылуы тиіс. 2) Ақпаратты жария ету. ✓ Клиентпен өзара әрекеттесудің барлық кезеңдерінде Компания келесі ақпаратты ашуға міндетті: - микрокредиттің толық құны (осы Қағидаларда көзделген пайыздық мөлшерлемені, комиссияларды, айыппұлдарды және т. б. қоса алғанда); - Шарт талаптарын бұзудың салдары (айыппұлдар, өсімпұлдар, берешекті өндіріп алу тәртібі); - мерзімінен бұрын өтеу тәртібі; - осы Қағидаларға сәйкес Шартқа және т.б. байланысты мәселелер бойынша байланыс үшін байланыс деректері. ✓ Микрокредит беру рәсімі мыналарды қамтиды: - Клиентке Шарт жасасқанға дейін толық және дұрыс ақпарат беру; - Клиентті Шартпен және өзге де құжаттармен таныстыру; - Клиенттің микрокредит шарттарына келісімін растау;	**11.17.** В целях создания эффективной системы защиты прав Клиентов, повышения доверия к деятельности Компании, предотвращения недобросовестных практик и злоупотреблений Компания руководствуется следующими политиками и процедурами: 1) Нормы поведения работников Компании и уполномоченных агентов при предоставлении микрокредитов. ✓ Нормами поведения являются: - соблюдение нормы профессиональной этики и делового общения - избежание давления, запугивания или введения Клиента в заблуждение; - предоставление достоверной и полной информации о микрокредитах; - соблюдение конфиденциальности персональных данных Клиентов; - воздержание от дискриминации по любым признакам. Запрещается использовать неэтичные, агрессивные или вводящие в заблуждение способы воздействия на Клиента при продвижении продуктов или взыскании задолженности; При взаимодействии с Клиентом Компания соблюдает ответственные деловые практики и действует в рамках законодательства РК и внутренних регламентов Компании. 2) Раскрытие информации. ✓ На всех этапах взаимодействия с Клиентом Компания обязана раскрывать следующую информацию: - полную стоимость микрокредита (включая процентную ставку, комиссии, штрафы и др. предусмотренные настоящими Правилами); - последствия нарушения условий договора (штрафы, пени, порядок взыскания задолженности); - порядок досрочного погашения; - контактные данные для связи по вопросам, связанным с Договором и др. в соответствии с настоящими Правилами. ✓ Процедуры предоставления микрокредита включает: - предоставление Клиенту полной и достоверной информации до заключения Договора; - ознакомление Клиента с Договором и иными документами; - подтверждение согласия Клиента на условия микрокредита;

- осы Қағидаларға сәйкес Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес және т.б. Клиентті сәйкестендіруді жүргізу. 3) Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлердің біліктілігіне қойылатын талаптар. ✓ Біліктілікке қойылатын талаптар: - жоғары, арнаулы орта немесе орта білім (қаржы, экономика, құқықтану саласында); - тиімді қарым-қатынас дағдылары; - қарым-қатынас этикасы, қаржылық сауаттылық, микрокредиттер беру қағидалары бойынша міндетті ішкі оқытудан өту; - тұтынушылардың құқықтарын қорғау және қаржылық қызметтер саласындағы заңнаманы білу; - белгіленген Компания бағдарламасы бойынша тұрақты аттестаттау. Компания қызметкерлердің біліктілігін тұрақты арттыруды қамтамасыз етуге міндетті. 4) Жосықсыз практикаларды анықтауға және болғызбауға бағытталған жүйелерді енгізу. ✓ Жосықсыз практикаларды анықтауға және алдын алуға бағытталған жүйелер: - өнім туралы дұрыс емес ақпарат беру; - Клиенттің келісімінсіз шарттарды өзгерту; - Шарт жасасуға мәжбүрлеу; - қосымша шарттар мен комиссияларды жасыру; - жалған құжаттарды немесе жалған ақпаратты пайдалану. Компания келесі шараларды қолданады: - қызметкерлердің іс-әрекетін ішкі бақылау; - міндетті аудиожазба немесе Клиентпен қарым-қатынасты хаттамалау (техникалық мүмкіндік болған жағдайда); - жосықсыз агенттер мен қызметкерлердің «қара тізімін» жүргізу. **11.18.** Осы Қағидаларда көрсетілген саясаттар мен рәсімдерді іске асыруды, сондай-ақ Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз етуді қажетті өкілеттіктері бар Компанияның лауазымды тұлғасы жүзеге асырады. Аталған лауазымды тұлғаның функцияларына мыналар кіреді:	- проведение идентификации Клиента в соответствии с законодательством Республики Казахстан и др. в соответствии с настоящими Правилами. 3) Требования к квалификации работников, взаимодействующих с Клиентами. ✓ Требованиями к квалификации являются: - высшее, среднее специальное или среднее образование (предпочтительно в области финансов, экономики, юриспруденции); - навыки эффективной коммуникации; - прохождение обязательного внутреннего обучения по этике общения, финансовой грамотности, Правилам предоставления микрокредитов; - знание законодательства в области защиты прав потребителей и финансовых услуг; - регулярную аттестацию по установленной Компании программе. Компания обязана обеспечивать постоянное повышение квалификации работников. 4) Внедрение систем, направленных на выявление и предотвращение недобросовестных практик. ✓ Системами, направленными на выявление и предотвращение недобросовестных практик являются: - предоставление недостоверной информации о продукте; - изменение условий без согласия Клиента; - принуждение к заключению договора; - сокрытие дополнительных условий и комиссий; - использование подложных документов или ложной информации. Компания применяет следующие меры: - внутренний контроль за действиями сотрудников; - обязательная аудиозапись или протоколирование общения с Клиентом (при наличии технической возможности); - ведение «черного списка» недобросовестных агентов и сотрудников. **11.18.** Реализация политик и процедур, указанных в настоящих Правил, а также обеспечение прав и интересов Клиентов осуществляется должностным лицом Компании, обладающего необходимыми полномочиями. К функциональным обязанностям указанного должностного лица относятся:

✓ Компания қызметкерлерінің «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңына сәйкес Компания Клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерін сақтау мониторингін Компанияның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен микрокредиттер беру процестерін бақылау сатып алуды жүргізу арқылы жүзеге асыру; ✓ жеке тұлғалардың берешегін реттеу бойынша кредиттік шешімдер қабылдаудың ішкі тәртібін келісу; ✓ микрокредиттердің талаптарын келісу кезінде тұтынушылар үшін тәуекелдерді талдау; ✓ микрокредиттерді ілгерілету және жарнамалау практикаларын талдау; ✓ жолданымдарды, оның ішінде Шарт алаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерді қарау процестерінің, жолданымдарды беру, оның ішінде интернет-ресурс пен мобильді қосымшада беру арналарының тиімділігін бағалау, сондай-ақ олардың сапасын арттыру жөніндегі ұсыныстар дайындау; ✓ мынадай: - жолданым беру себептерін анықтау; - Клиенттер үшін маңызды тәуекелдерді бағалау; - микрокредиттерді беру және оларға қызмет көрсету сапасын бағалау; - микрокредиттерді беру процестерінде жүйелі проблемаларды анықтау мақсатында микрокредиттер бойынша жолданымдарды сандық және сапалы талдаудан өткізу; ✓ микрокредиттерді беру сапасы мен арналарын арттыру бойынша ұсыныстар дайындау; ✓ Компанияның басшылығына осы микроқаржылық қызметтің барлық тұтынушыларына қатысты анықталған бұзушылықтарды жою жөніндегі қажетті шаралар және Компанияның қызметінде осындай бұзушылықтарға жол бермеу үшін алдын алу шаралары туралы ұсыныстарды енгізу; ✓ Компанияның жыл сайынғы операциялық жоспарларды орындауына мониторинг және Компанияның жеке тұлғалардың проблемалық қарыздарының деңгейін төмендету бойынша қабылдаған шараларының тиімділігіне бағалау жүргізу; ✓ мына мәселелерді қоса алғанда, бірақ олармен шектелмейтін шешімдер қабылдау үшін Компанияның тиісті ішкі құжаттарында	✓ осуществление мониторинга соблюдения работниками Компании политики и процедур соблюдения прав и интересов Клиентов Компании в соответствии с Законом РК «О микрофинансовой деятельности» путем проведения контрольных закупок процессов предоставления микрокредитов в порядке, установленном внутренними документами Компании; ✓ согласование внутреннего порядка принятия кредитных решений по урегулированию задолженности физических лиц; ✓ анализ рисков для потребителей при согласовании условий микрокредитов; ✓ анализ практик продвижения и рекламы микрокредитов; ✓ оценка эффективности процессов рассмотрения обращений, в том числе заявлений о внесении изменений в условия Договора, каналов для подачи обращений, в том числе на интернет-ресурсе и в мобильном приложении, а также выработка предложений по повышению их качества; ✓ проведение количественного и качественного анализа обращений по микрокредитам в целях: - выявления причин обращения; - оценки ключевых рисков для Клиентов; - оценки качества обслуживания и условий предоставления микрокредитов; - выявления системных проблем в процессах предоставления микрокредитов; ✓ выработка предложений по повышению качества и каналов предоставления микрокредитов; ✓ внесение руководству Компании предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной Компании и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности Компании; ✓ мониторинг исполнения Компанией ежегодных операционных планов и оценка эффективности принятых мер Компанией по снижению уровня проблемных микрокредитов физических лиц; ✓ информирование лиц (подразделений, органов Компании), определенных в соответствующих внутренних документах

айқындалған тұлғаларға (бөлімшелерге, Компанияның органдарына) ақпарат беру: - микрокредиттерді әзірлеу, ілгерілету, жарнамалау кезінде анықталған кемшіліктер; - Клиенттерге қызмет көрсету және ақпаратты жария ету рәсімдерін бұзу; - кредит беру процесіндегі кемшіліктер; - проблемалық активтерді басқару процестеріндегі кемшіліктер; - жолданымдарды, оның ішінде Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерді қарау және зиянды өтеу процестеріндегі кемшіліктер; ✓ микроқаржы омбудсманының шешімдерін орындауды мониторингтеу; ✓ Компания басшысына Компания Клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін сақтау мәселелері бойынша басқарушылық есеп беру; ✓ қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау жөніндегі уәкілетті органмен Компания Клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау мәселелері бойынша жедел іс-қимыл жасауды қамтамасыз ету. **11.19.** Компанияның мерзімі өткен қарызы бар Қарыз алушымен және/немесе олардың өкілімен және/немесе Компаниямен келісім бойынша міндеттелген үшінші тараппен өзара әрекеттесуі келесі талаптарды сақтай отырып жүзеге асырылады: 1) жеке өзара әрекеттесуге жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейін қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша немесе Компанияның үй-жайында рұқсат етіледі - аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күндері бір реттен артық емес, егер Қарыз алушымен басқа уақыт, жиілік немесе күн (демалыс және/немесе мереке күндері) келісілмесе; 2) Компанияның бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесуге жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейін үш реттен артық емес және демалыс және мереке күндері сағат 9:00-ден 19:00-ге дейін екі реттен артық емес рұқсат етіледі; 3) Әрбір өзара әрекеттесу кезінде Компания қызметкері келесі хабарламаны жеткізеді:әрбір Компанияның атауын; Компанияның орналасқан жерін;	Компании для принятия решений, включая, но не ограничиваясь, следующими вопросами: - выявленные недостатки при разработке, продвижении, рекламе микрокредитов; - нарушения процедур обслуживания Клиентов и раскрытии информации; - недостатки в процессе кредитования; - недостатки в процессах управления проблемными активами; - недостатки в процессах рассмотрения обращений, в том числе заявлений на изменение условий Договора и возмещения ущерба; ✓ мониторинг исполнения решений микрофинансового омбудсмана; ✓ предоставление управленческой отчетности руководителю Компании по вопросам соблюдения прав и интересов Клиентов Компании; ✓ обеспечение оперативного взаимодействия по вопросам соблюдения прав и интересов Клиентов Компании с уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций. **11.19.** Взаимодействие Компании с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Компанией договором, 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 потребителя финансовых услуг (заемщика) либо в помещении Компании - 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 Компании 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 Компании сообщает: наименования Компании; места нахождения Компании;

өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның тегін, атын, әкесінің атын (ол болған кезде), лауазымын; берешектің, Шартта көзделген негізгі борыштың, сыйақының, комиссиялардың, айыпақының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомалары қалдығының құрылымдарын; - Қарыз алушының Шартта, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ Шартта көзделген міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау салдары туралы хабарлау. **11.20.** Көрсетілген шаралар шеңберінде өзара іс-қимыл жасаған кезде мыналарға: - осы тармақтың жоғарыда көрсетілген тармақшаларында көзделмеген тәсілдермен және кезеңде өзара іс-қимылды жүзеге асыруға; - осы тармақтың жоғарыда көрсетілген тармақшаларында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ Компанияның атауын, оның орналасқан жерін, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның тегін, атын, әкесінің атын (ол болған кезде), лауазымын хабарлаған кезде, мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін Қарыз алушының орналасқан жері және (немесе) байланыс деректері белгіленген жағдайларды қоспағанда, Шарт шеңберінде ұйыммен міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасауға; - мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушыға және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаға Компания қызметкерінің шындыққа сәйкес келмейтін, анық емес тегі және (немесе) аты және (немесе) әкесінің аты (ол болған кезде), сондай-ақ жұмыс орны және (немесе) лауазымы туралы мәліметтерді хабарлауға; - мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушыны және (немесе) оның өкілін және (немесе) Шарт шеңберіндегі Компаниямен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және пайда болу негіздеріне қатысты жаңылыстыруға; - өзара іс-қимыл жүзеге асырылатын адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға не осы адамның мүдделеріне мүліктік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария етуге шектеулер сақталады.	фамилии, имени, отчестве (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие; структуры задолженности, остатка просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных Договором; - об ответственности и иных обязательствах Заемщика, предусмотренных Договором, законодательством Республики Казахстан, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором. **11.20.** При взаимодействии в рамках указанных мер должны соблюдаться следующие ограничения на: - осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренные вышеуказанными подпунктами настоящего пункта; - взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Компанией в рамках Договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных Заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренные вышеуказанными подпунктами настоящего пункта, а также при сообщении наименования Компании, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие; - сообщение Заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника Компании, не соответствующих действительности; - введение Заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с Компанией в рамках Договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности; - распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

12. Өтініш берушінің/Қарыз алушының және Компанияның құқықтары мен міндеттері, шектеулері, жауапкершілігі	12. Права и обязанности Заявителя/Заемщика и Компании, ограничения, ответственность
12.1. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері	**12.1. Права и обязанности Заявителя**
12.1.1. Өтініш беруші: 1) осы Қағидалармен, Компанияның микрокредиттер беру жөніндегі тарифтерімен танысуға; 2) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат алуға; 3) Шарт жасасудан бас тартуға құқылы. 4) Өтініш берушінің Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де құқықтары мен міндеттері болады. 12.1.2. Өтініш беруші Компанияға микрокредит алу үшін қажетті құжаттар тізбесінде, сондай-ақ Шарт бойынша кредиттік досье жүргізу тәртібінде айқындалған, Шарт жасасу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады.	12.1.1. Заявитель вправе: 1) ознакомиться с настоящими Правилами, тарифами Компании по предоставлению микрокредитов; 2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; 3) отказаться от заключения Договора. 4) Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан. 12.1.2. Заявитель представляет в Компанию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по Договору, необходимые для заключения Договора.
12.2. Қарыз алушының құқықтары мен міндеттері	**12.2. Права и обязанности Заемщика**
12.2.1. Қарыз алушы: 1) осы Қағидалармен, Компанияның микрокредиттер беру жөніндегі тарифтерімен танысуға; 2) алған микрокредитке Шартта белгіленген тәртіппен және талаптармен билік етуге; 3) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен өз құқықтарын қорғауға; 4) Шарт бойынша берілген микрокредит сомасын Компанияға мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға құқылы; 5) Шарт жасасудан бас тартуға құқылы; 6) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат алуға; 7) Егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түссе, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлемей, одан кейінгі жұмыс күні негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуге); 8) Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өте бастаған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Компанияға баруы және (немесе)	12.2.1. **Заемщик вправе:** 1) ознакомиться с настоящими Правилами, тарифами Компании по предоставлению микрокредитов; 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором; 3) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан; 4) досрочно полностью или частично возвратить Компании сумму микрокредита, предоставленную по Договору; 5) отказаться от заключения Договора; 6) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; 7) на оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день); 8) посещения в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления уведомления о просрочке по Договору Компании

жазбаша нысанда, сондай-ақ микроқаржы ұйымына «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген идентификаттау құралдарын қолдану арқылы Қарыз алушыны идентификаттауды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта көзделген тәсілмен Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімінің өту себептері, кірістері және оның Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішіне негіз болатын басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтініш ұсынуы, оның ішінде мыналармен байланысты: - Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай өзгертуге; - Шарт бойынша ай сайынғы төлемді кемінде 3 (үш) ай мерзімге шартта белгіленген мөлшерден кемінде 50 (елу) пайызға азайту арқылы; - негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруға; - берешекті өтеу әдісін немесе берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертуге; - микрокредит мерзімін өзгертуге; - мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жоюға; 9) Өтініш беруші кредиттік бюрода немесе «электрондық үкіметтің» веб-порталында жеке тұлғаның микрокредит алудан ерікті түрде бас тартуын тегін орнатуға немесе жоюға құқылы. 10) Компания шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Компанияға барған немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген мерзімде Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде Компанияны бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге; 11) көрсетілетін қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Компанияға жазбаша жүгінуге құқылы. 12) Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шартқа сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы;	и (или) представления в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие Компании возможность осуществить идентификацию Заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» либо способом, предусмотренным настоящим Договором, заявления, содержащего сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора в том числе связанных с: - изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору; - уменьшением на срок не менее 3 (трех) месяцев ежемесячного платежа по Договору не менее чем на 50 (пятьдесят) процентов от размера, установленного Договором; - отсрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению; - изменением метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке; - изменением срока микрокредита; - прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита; 9) Заявитель вправе бесплатно установить или отменить в кредитном бюро или на веб-портале «электронного правительства», добровольный отказ физического лица от получения микрокредита. 10) посещения Компании в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Компании или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора в срок, предусмотренный законодательством Республики Казахстан, обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Компании; 11) письменно обратиться в Компанию при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам. 12) осуществлять иные права в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором;

12.2.2. Қарыз алушы міндетті: 1) Алынған микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақыны Шартта белгіленген мерзімдер мен тәртіппен төлеуге; 2) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Компания сұрататын құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға міндетті; 3) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Компаниямен жасалған Шартта белгіленген өзге де талаптарды орындауға міндетті. **12.3. Компанияның құқықтары мен міндеттері** **12.3.1. Компанияның құқығы бар:** 1) Шарт бойынша құқықты (талапты) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес үшінші тұлғаларға беруге; 2) Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) Шарт жасасу және ол бойынша осы Қағидаларда айқындалған міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға; 3) Қарыз алушы микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді 40 (қырық) күнтізбелік күннен артық бұзған кезде микрокредит сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап етуге; 4) атқарушылық жазба негізінде берешекті өндіріп алуға; 5) Қазақстан Республикасының резиденті емес жеке тұлғалардың жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелерін жинауға; 6) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген, сондай-ақ Келісіммен белгіленген жағдайларда Келісім шарттарын Қарыз алушы үшін оларды жақсарту бағытында біржақты өзгертуге; 7) Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шартқа сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы. **12.3.2. Компания міндетті**: 1) орналасқан жері өзгерген не атауы өзгерген жағдайда бұл туралы уәкілетті органға, сондай-ақ Қарыз алушыларды (Өтініш берушілерді) Компанияның орналасқан жері бойынша, сондай-ақ Қарыз алушының (Өтініш беруші) заңды мекенжайы бойынша екі баспа басылымында қазақ және орыс тілдерінде тиісті ақпарат жариялау арқылы не мұндай өзгерістер болған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірілмейтін мерзімде әрбір Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) жазбаша хабардар ету арқылы жазбаша хабарлауға;	**12.2.2. Заемщик обязан:** 1) возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены Договором; 2) представлять документы и сведения, запрашиваемые Компанией в соответствии с законодательством Республики Казахстан; 3) выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором, заключенным с Компанией. **12.3. Права и обязанности Компании** **12.3.1. Компания вправе:** 1) уступить право (требование) по Договору третьим лицам в соответствии с законодательством Республики Казахстан; 2) запрашивать у Заемщика (Заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по нему, определенных настоящими Правилами; 3) требовать досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более, чем на 40 (сорок) календарных дней; 4) взыскать задолженность на основании исполнительной надписи; 5) собирать копии документов, удостоверяющих личность физических лиц - нерезидентов Республики Казахстан; 6) изменить условия Договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика в случаях, установленных действующим законодательством Республики Казахстан, а также установленных Договором; 7) осуществлять иные права, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Договором. **12.3.2. Компания обязана:** 1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования известить об этом заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения Компании, а также по юридическому адресу Заемщика (Заявителя) либо путем письменного уведомления каждого Заемщика (Заявителя) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты таких изменений;

2) Осы Қағидалардың көшірмесін Компания Қарыз алушысының (Өтініш берушісінің) көруі және онымен танысуы үшін қолжетімді жерде, оның ішінде Компанияның интернет-ресурсы бар болса, сонда орналастыруға; 3) Қарыз алушыға (Өтініш берушіге) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат беруге; 4) Шартты жасасқанға дейін Өтініш берушіге микрокредитті өтеу әдісімен танысу және оны таңдау үшін түрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын беруге міндетті. Қарыз алушыға Компания Қарыз алушыға беретін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемесіне және уәкілетті органның нормативтік-құқықтық актісінде белгіленген осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеуге арналған уақытша базаларға сәйкес Шартта белгіленген кезектілікпен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобалары мынадай өтеу әдістерімен міндетті түрде ұсынылуға тиіс: - сараланған төлемдер әдісі; - аннуитеттік төлемдер әдісі. 5) Қарыз алушыға (Өтініш берушіге) микрокредит алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда ықтимал салдары туралы ақпарат беруге; 6) микрокредит беру құпиясын сақтауға; 7) «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға; 8) мерзімді әскери қызмет әскери қызметшілеріне Шарт бойынша негізгі борыш пен сыйақы бойынша мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін қамтитын кезеңге және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнге уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептемей төлемді кейінге қалдыруды ұсынуға міндетті. 9) Қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) Компания құқығының (талабының)үшінші тұлғаға Шарт бойынша ауысу талаптарын қамтитын Шарт (бұдан әрі - талап ету құқығын	2) разместить копию настоящих Правил в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) Компании, в том числе на интернет-ресурсе Компании при его наличии; 3) предоставлять Заемщику (Заявителю) полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; 4) предоставить Заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке Заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым Компанией физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в Договоре, следующими методами погашения: - методом дифференцированных платежей; - методом аннуитетных платежей. 5) проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по Договору; 6) соблюдать тайну предоставления микрокредита; 7) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»; 8) предоставить по Договору военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом. 9) уведомить Заемщика (или его уполномоченного представителя) при заключении Договора, содержащего условия перехода права (требования) Компании по

басқаға беру Шарты) жасалған кезде хабардар етуге: - басқаға беру Шарты жасалғанға дейін көрсетілген Шарт бойынша кредитордың құқықтарын (талаптарын) үшінші тұлғаға жоспарланып отырған басқаға беру туралы, сондай-ақ Шартта көзделген тәсілмен осындай басқаға беруге байланысты, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы Қарыз алушының дербес деректерін өңдеу (беру) туралы Қарыз алушыны хабардар етуге; - Шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы Шарт бойынша құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға Шарт бойынша одан әрі төлемдерді (Шарт бойынша құқықтар (талаптар) берілген тұлғаның не Шарт бойынша құқықтар (талаптар) сенімгерлік басқаруға берілген жағдайда – сервистік Компанияның атауын, орналасқан жерін және банктік деректемелерін) жүзеге асыру қажеттілігін, Шарт бойынша берілген құқықтардың (талаптардың) көлемін, Шарт бойынша берешектің мөлшері мен құрылымын (негізгі борышты, сыйақыны, комиссияларды, айыпақыны (айыппұлды, өсімпұлды) және төленуге жататын басқа да сомаларды көрсете отырып, Шарт жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз күн) ішінде талап ету құқықтарының (талаптарының) өтуі туралы; 10) Қарыз алушыны борышкерлермен байланысу үшін коллекторлық агенттіктің атауын, орналасқан жерін, коллекторлық агенттіктің телефон нөмірлерін көрсете отырып, Шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге берген күні хабардар ету; 11) Қарыз алушыны Шартта көзделген тәсілмен және мерзімдерде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы хабардар етуге, бірақ мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей: Көрсетілген хабарламада: - хабарламада көрсетілген күнге шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері; - шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап; - Қарыз алушының Шарт бойынша оның міндеттемелерін орындамауының салдарын түсіндіру;	договору третьему лицу (далее - договор уступки права требования): - до заключения договора уступки уведомить Заемщика о планируемой уступке прав (требований) кредитора по указанному договору третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором, а также через объекты информатизации; - о переходе прав (требований) по договору третьему лицу способом, предусмотренным договором, а также через объекты информатизации в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору, либо в случае передачи прав (требований) по договору в доверительное управление - сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору, размера и структуры задолженности по договору (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня) и других подлежащих уплате сумм; 10) уведомить Заемщика в день передачи задолженности на досудебное взыскание и урегулирование задолженности способом, предусмотренным в договоре, а также через объекты информатизации, с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками; 11) уведомить Заемщика способом и в сроки, предусмотренными в Договоре, а также через объекты информатизации, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки: Указанное уведомление должно содержать: - размер просроченных платежей по Договору на дату, указанную в уведомлении; - требование о внесении просроченных платежей по Договору; - разъяснение последствий невыполнения Заемщиком его обязательств по Договору;

- Ұарыз алушының Шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен Компанияға жүгіну құқығына нұсқау; - Компанияның қалауы бойынша өзге де мәліметтер болуы тиіс. 11-1) Шартта хабарлама, егер ол борышкерге Шартта көзделген мынадай тәсілдердің бірімен жіберілген болса, жеткізілген болып есептеледі деген Шарт қамтылады: - Шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына; - Шартта көрсетілген тұрғылықты жері бойынша оны тапсыру туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын отбасының кәмелетке толған мүшелерінің бірі алды; - жеткізуді тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып; 12) Қарыз алушының өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Шарт талаптарына ұсынылған өзгерістерді және жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта көзделген тәсілмен Қарыз алушыға мынадай шешімдердің бірі туралы хабарлайды: - Шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы; - Шарт талаптарын өзгерту бойынша қарсы ұсыныс туралы; - мұндай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы; 13) Компания Шартта көзделген тәртіппен жақсартатын талаптарды қолданған кезде Шарт талаптарының өзгергені туралы Қарыз алушыны хабардар етуге; 14) Келісімге тараптар қол қойған микрокредитні өтеу кестесін, негізгі ақпараттық құжатты және микронесиенің жарамдылығын бағалау парағын қоса тіркеңіз. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын микрокредит шарттары өзгерген кезде Компания жаңа шарттарды ескере отырып, микрокредитті өтеудің жаңа кестесін жасайды және Қарыз алушыға береді. 15) Қарыз алушының сұрау салуы бойынша Компания 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей Қарыз алушыға оны жүргізу күні мен тәсілін қоса алғанда, оның биометриялық аутентификациясын жүргізу процесі, ол туралы ақпараттың Қазақстан Республикасының Ұлттық	- указание на право Заемщика обратиться в Компанию с предложением о внесении изменений в Договор; - иные сведения по усмотрению Компании. 11-1) Договор содержит условие, что уведомление считается доставленным, если оно направлено должнику одним из следующих способов, предусмотренных договором: - на адрес электронной почты, указанный в Договоре; - по месту жительства, указанному в Договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу; - с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки; 12) рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика предложенные изменения в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором сообщить Заемщику об одном из следующих решений: - о согласии с предложенными изменениями в условия Договора; - о встречном предложении по изменению условий Договора; - об отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа; 13) уведомить Заемщика об изменении условий Договора при применении Компанией улучшающих условий в порядке, предусмотренном в Договоре; 14) приложить к Договору подписанный сторонами график погашения микрокредита, ключевой информационный документ, а также лист оценки пригодности микрокредита. При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, Компанией составляется и выдается Заемщику новый график погашения микрокредита с учетом новых условий. 15) По запросу Заемщика Компания не позднее 10 (десяти) рабочих дней представляет Заемщику сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в

Банкі мен компанияның антифрод-орталығының Дерекқорында болуы тұрғысынан салыстырып тексеру жүргізілгені туралы мәліметтерді, сондай-ақ борыштық жүктеме коэффициентінің өтінішті қарау және шарт жасасу; 16) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де міндеттер және Қарыз алушымен жасалған келісім..	базе данных антифрод-центра Компании и Национального Банка Республики Казахстан, а также значение коэффициента долговой нагрузки, использованные при рассмотрении заявления и заключении Договора. 16) иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором, заключенным с Заемщиком.
12.4. Компания құқылы емес: 1) сыйақы мөлшерлемелерін (оларды төмендету жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгертуге; 1-1) банктік қарыз және (немесе) микрокредит бойынша мерзімі өткен берешегі 50 (елу) күнтізбелік күннен асатын жеке тұлғаға микрокредит беруге құқылы емес. 1-2) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін сыйақы мен тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) қоспағанда, Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) кез келген төлемдерді белгілеуге және өндіріп алуға; 1-3) микрокредит бойынша сыйақы мен тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) қоспағанда, Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) кез келген төлемдерді белгілеуге және алуға; 2) микрокредит сомасын, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) және микрокредитті мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін басқа да төлемдерді Компанияға мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарған Қарыз алушыдан талап етуге құқылы; 3) Қарыз алушының микрокредиті бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы сомалары бойынша төлемдердің кез келгенін өтеу жөніндегі міндеттемені орындау мерзімін кешіктірудің қатарынан күнтізбелік 90 (тоқсан) күні өткеннен кейін есептелген сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) төлеуді талап етуге құқылы. 4) Шарт бойынша Қарыз алушыдан борыш сомасын өндіріп алу үшін жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейтін шарттарды жасасуға, сондай-ақ «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 12-1-бабының 2-тармағына сәйкес Компанияның үлестес тұлғасы болып табылатын жеке сот	**12.4. Компания не вправе:** 1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита; 1-1) предоставлять микрокредит физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 50 (пятидесяти) календарных дней. 1-2) устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту; 1-3) устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту; 2) требовать от Заемщика, досрочно полностью или частично возвратившего Компании сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита; 3) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту Заемщика. 4) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с Заемщика суммы долга по Договору, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом Компании в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона

орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау шарттары туралы келісім (Шарт) жасасуға; 5) «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 12-1-бабының 2-тармағына сәйкес Компанияның үлестес тұлғасы болып табылатын нотариусқа нотариаттық әрекеттер жасау үшін жүгінуге; 6) Қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағдайларын қоспағанда, шарттың талаптарын біржақты тәртіппен өзгерту. Қарыз алушы үшін Шарт талаптарын жақсарту деп түсініледі: - тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою; - шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгерту ; - мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін қамтитын кезеңге және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнтізбелік күнге кейінге қалдыру және (немесе) микрокредит бойынша төлемдерді бөліп төлеу. Компания жақсартатын талаптарды қолданған жағдайда Қарыз алушыға шартта көзделген тәртіппен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы Микрокредит беру туралы шарт талаптарының өзгергені туралы хабарланады. Қарыз алушы Компанияның тиісті хабарламасын алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде Компания ұсынған жақсартатын талаптардан бас тартуға және Компанияға өзінің шешімі туралы шартта айқындалған тәртіппен және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы хабарлауға құқылы. Компанияның шарт бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды және (немесе) бөліп төлеуді микрокредит бойынша ай сайынғы төлемдерді ұлғайтпай беруі өтініш берушінің келісімі болған кезде ғана жүзеге асырылады. **12.5. Компанияға қойылатын шектеулер:** 1) сыйақы мөлшерлемесін (оларды төмендету жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгертуге; 2) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ерекшеліктерді ескере отырып, банктік	Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»; 5) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом Компании в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»; 6) изменять условия Договора, в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика. Под улучшением условий Договора для Заемщика понимаются: - изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пеней); - изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору; - отсрочка, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, и (или) рассрочка платежей по микрокредиту. В случае применения Компанией улучшающих условий Заемщик уведомляется об изменении условий Договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном Договором, а также через объекты информатизации. Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения соответствующего уведомления Компании отказаться от предложенных Компанией улучшающих условий и сообщить о своем решении Компании в порядке, определенном Договором и (или) через объекты информатизации. Предоставление Компанией отсрочки и (или) рассрочки платежей по Договору без увеличения ежемесячных платежей по микрокредиту осуществляется только при наличии согласия Заявителя. **12.5. Ограничения для Компании предусматривают запрет на:** 1) изменение в одностороннем порядке ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способа и метода погашения микрокредита; 2) предоставление микрокредита физическому лицу, имеющему просроченную задолженность

қарыз және (немесе) микрокредит бойынша мерзімі өткен берешегі 50 (елу) күнтізбелік күннен асатын жеке тұлғаға микрокредит беруге;	по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 50 (пятьдесят) календарных дней, с учетом исключений, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
3) микрокредит бойынша сыйақы мен айыпақыны (айыппұлды, өсімпұлды) қоспағанда, кез келген төлемдерді белгілеуге және Қарыз алушыдан алуға;	3) установление и взимание с Заемщика любых платежей, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
4) Қарыз алушының микрокредиті бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы сомалары бойынша төлемдердің кез келгенін өтеу жөніндегі міндеттемені орындау мерзімін кешіктірудің қатарынан күнтізбелік 90 (тоқсан) күні өткеннен кейін есептелген сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) төлеуді талап етуге;	4) требование выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту Заемщика;
5) Қарыз алушыдан Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу үшін жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейтін шарттар жасасуға, сондай-ақ «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 12-1-бабының 2-тармағына сәйкес микроқаржы ұйымының үлестес тұлғасы болып табылатын жеке сот орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау талаптары туралы келісім (Шарт) жасасуға;	5) заключение договоров, предусматривающих сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с Заемщика суммы долга по Договору, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом Компании в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»;
6) Қарыз алушының келісімінсіз және Шарт талаптарын сақтауды не жақсартуды қамтамасыз етпейтін талаптарда Шарттың қолданыс мерзімін ұлғайту;	6) увеличение срока действия Договора, без согласия Заемщика и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Договора;
7) микрокредит, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) және микрокредитті мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін басқа да төлемдер сомасын Компанияға мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарған Қарыз алушыдан талап етуге;	7) требование от Заемщика, досрочно полностью или частично возвратившего Компании сумму микрокредита, неустойки (штрафа, пени) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
8) Шарт бойынша микрокредит сомасын ұлғайтуға;	8) увеличение суммы микрокредита по Договору;
9) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түссе, тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) және негізгі борышты өндіріп алу және (немесе) сыйақыны төлеу одан кейінгі жұмыс күні жүргізіледі;	9) взимание неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и основного долга и (или) уплата вознаграждения производится в следующий за ним рабочий день;
10) кез келген валюталық баламаға байланыстыра отырып, теңгемен берілген Шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді индекстеуге;	10) индексацию обязательства и платежей по Договору, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту;
11) Шарт бойынша берешекті өндіріп алу үшін атқарушылық жазба жасау туралы өтінішті борышкердің Шартта көрсетілген мекенжайы бойынша нотариус қызмет ететін аумаққа сәйкес	11) подачу нотариусу заявления о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по Договору не по территории деятельности нотариуса в соответствии с

емес нотариусқа, сондай-ақ «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 12-1-бабының 2-тармағына сәйкес микроқаржы ұйымының үлестес тұлғасы болып табылатын нотариусқа беруге; 12) Өтініш беруші микрокредиттерді алудан ерікті түрде бас тартуды белгілегені туралы ақпарат болған кезде микрокредиттер беруге; 13) кредиттік есепте бұрын алынған микрокредиттер және (немесе) банктік қарыздар туралы ақпарат жоқ Өтініш берушімен Компанияда осындай Қтініш беруші берген жазбаша келісім негізінде компанияда жеке қатысуымен биометриялық аутентификация жүргізбей шарт жасасуға.	указанным в Договоре адресом должника, а также к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом Компании в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»; 12) предоставлять микрокредиты при наличии информации об установлении Заявителем добровольного отказа от получения микрокредитов; 13) заключать Договор с Заявителем, у которого в кредитном отчете отсутствует информация о ранее полученных микрокредитах и (или) банковских займах, без проведения биометричекой аутентификации при его личном присутствии в Компании на основании письменного согласия, данного таким Заявителем в Компании.
13. Компанияның Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі **13.1. Клиенттердің (Қарыз алушылардың) құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты.** 13.1.1. Клиенттермен (Қарыз алушылармен) жұмыс істеу кезінде Компания келесі саясатты ұстанады: ✓ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес микроқаржыландыру қызметінде адалдық, ашықтық, объективтілік және заңдылық қағидаттарын ұстанады. Микронесиелерді беруде адалдық қағидаттарын жүзеге асыру үшін Компания жауапты микронесие беру тәсілдерін қолданады. ✓ Жауапты микронесие беру кезінде Компания келесі қағидаттарды басшылыққа алады: 1) жарамдылық қағидаты - микронесие Клиенттің мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді; 2) шығынның алдын алу қағидаты - микронесие беру туралы шешім қабылданған кезде Клиенттің төлем қабілеттілігі мен қарыз ауыртпалығын бағалау негізінде келісім бойынша міндеттемелерін орындауда елеулі қаржылық қиындықтарға әкелуі мүмкін микронесиелерді беруден бас тарту;	**13. Порядок работы Компании с Клиентами** **13.1. Политика соблюдения прав и интересов Клиентов (Заемщиков).** 13.1.1. При работе с Клиентами (Заемщиками) Компания придерживается следующей политики: ✓ придерживается принципов добросовестного поведения, прозрачности, объективности и законности при осуществлении микрофинансовой деятельности, соответствующим требованиям действующего законодательства Республики Казахстан. В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов Компания применяет подходы ответственного микрокредитования; ✓ Компания при осуществлении ответственного микрокредитования руководствуется следующими принципами: 1) принцип пригодности - микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям Клиента; 2) принцип предотвращения убытков - недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки Клиента на момент принятия решения о предоставлении микрокредита с высокой вероятностью приведут к возникновению у него

	существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору;
3) жеке бағалау қағидаты - бағалау Клиенттің жеке жағдайларын, соның ішінде олардың табыс деңгейін, міндеттемелерін, әлеуметтік мәртебесі және отбасылық жағдайы туралы ақпаратты ескере отырып жүргізіледі;	3) принцип индивидуальной оценки - оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств Клиента, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;
4) Дәлелдеу принципі - Компания микронесие беру туралы шешім қабылдауда пайдаланылған микронесиенің жарамдылығын бағалау туралы ақпарат пен нәтижелердің құжатталуын қамтамасыз етеді;	4) принцип доказуемости - Компания обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита;
✓ Микронесие беруде адалдық қағидаттарын енгізу мақсатында Компания келесі рәсімдер мен тетіктердің болуын, қолданылуын және үздіксіз мониторингін қамтамасыз етеді:	✓ В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов Компания обеспечивает наличие, применение и постоянный контроль выполнения следующих процедур и механизмов:
1) Қаржылық қызметтерді әлеуетті тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) негізделген қаржы өнімін әзірлеу, насихаттау (жарнамалау), ұсыну, бақылау және тоқтату кезеңдерінде қаржы өнімдерін басқару;	1) управление финансовыми продуктами на этапах разработки, продвижения (рекламы), предоставления, мониторинга и прекращения предоставления финансового продукта исходя из целей (потребностей) потенциальных потребителей финансовых услуг;
2) Қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін қаржы өнімінің жарамдылығы критерийлерін анықтау және қаржы өнімін ұсынбас бұрын оның қаржы қызметтерін тұтынушы үшін жарамдылығын бағалауды жүргізу.	2) определение критериев пригодности финансового продукта для потребителей финансовых услуг и проведение до предоставления финансового продукта оценки его пригодности для потребителя финансовых услуг.
3) Уәкілетті агенттер немесе үшінші тараптар микронесиелерді ұсыну, насихаттау, кеңес беру, өңдеу және/немесе қолдау қызметтерін көздейтін келісімшарттар (келісімшарттар) бойынша ілгерілету кезінде микронесие беруді реттейтін ұйымның Талаптары мен ішкі құжаттарының сақталуын бақылауды қамтамасыз ету (бұдан әрі - серіктестік туралы келісім);	3) обеспечение контроля за соблюдением Требований и внутренних документов организации, регулирующих предоставление микрокредитов, при продвижении уполномоченными агентами или третьими лицами микрокредитов в рамках договоров (соглашений), предусматривающих услуги по предложению, продвижению, консультированию, оформлению и (или) сопровождению микрокредитов (далее - партнерское соглашение);
4) қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара әрекеттесетін ұйым қызметкерлерінің іріктеуін (жұмысқа алуын), оқытуын және кәсіби құзыреттіліктерін бағалауын, сондай-ақ олардың қаржылық өнімдерді ұсынуды реттейтін ұйымның Талаптары мен ішкі құжаттарына сәйкестігін бақылауды қамтамасыз ету;	4) обеспечение подбора (найма), обучения, оценки профессиональных компетенций работников организации, взаимодействующих с потребителями финансовых услуг, а также контроля за соблюдением ими Требований и внутренних документов организации, регулирующих предоставление финансовых продуктов;
5) ұйымның, оның қызметкерлерінің, уәкілетті агенттерінің немесе серіктестік келісімдері бойынша үшінші тараптардың мүдделері	5) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов, возникающего при разработке, продвижении (рекламе) и

қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін теріс салдарға әкеп соқтыратын (әкелуі мүмкін) қаржылық өнімді әзірлеу, насихаттау (жарнамалау) және ұсыну кезінде туындайтын мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және шешу; 6) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қаржылық өнімдерге өтініштерін қараудың бірыңғай процестерін белгілеу; ✓ тауар несие өнімдері, микрокредит беру шарттары, микрокредиттің толық құны, Клиенттің (Қарыз алушының) құқықтары мен міндеттері туралы ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз етеді; ✓ Шарт талаптары Клиентке (Қарыз алушыға) қол қойылғанға дейін қолжетімді және түсінікті нысанда беріледі. ✓ ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес Клиенттердің дербес деректерін қорғауды және микрокредит беру құпиясын қамтамасыз етеді. 13.1.2. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі Компанияға өтініш түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауға тиіс. 13.1.3. Өтінішті қарау мерзімі өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігіне байланысты 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін, бұл туралы Клиентке өтінішті қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабарланады; 13.1.4. Клиенттерге қызмет көрсету Компания бекіткен қызмет көрсету стандарттарына сәйкес жүзеге асырылады. **13.2. Клиенттердің өтініштерін рәсімдеу** 13.2.1. Микрокредит беру кезінде Компания: 1) Шарт жасалғанға дейін Клиентке мынадай ақпаратты береді: - микрокредит беру шарттары және Шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесін; - микрокредит беру мерзімін; - микрокредиттің шекті сомасын; - сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайызбен не тіркелген сомадағы мөлшері, Сенімді жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін (нақты құнын),	предоставлении финансового продукта, при котором интересы организации, его работников, уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений влекут (могут повлечь) негативные последствия для потребителя финансовых услуг; 6) установление единых процессов рассмотрения заявок потребителей финансовых услуг на получение финансовых продуктов; ✓ обеспечивает доступность информации о кредитных продуктах, условиях предоставления микрокредитов, полной стоимости микрокредита, правах и обязанностях Клиента (Заемщика); ✓ все условия Договора предоставляются Клиенту (Заемщику) до подписания в доступной и понятной форме. ✓ обеспечивает защиту персональных данных Клиентов и тайну предоставления микрокредита согласно требованиям законодательства РК. 13.1.2. Срок рассмотрения обращения Клиента не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня поступления обращения в Компанию. 13.1.3. Срок рассмотрения обращения может быть продлен на 15 (пятнадцать) рабочих дней ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, о чем Клиент извещается в течение трех рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения. 13.1.4. Обслуживание Клиентов осуществляется с соблюдением стандартов обслуживания, утвержденных в Компании. **13.2. Процедуры обращений Клиентов** 13.2.1. При предоставлении микрокредита Компания: 1) до заключения Договора предоставляет Клиенту следующую информацию: - об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора; - срок предоставления микрокредита; - предельную сумму микрокредита; - размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении

сондай-ақ Клиент өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасын; - Компанияның пайдасына микрокредит алуға және қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты тарифтер мен өзге де шығыстардың мөлшерін; - Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда Клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпаратты; - Клиентте туындаған мәселелер бойынша консультациялар; - Клиенттің қалауы бойынша-Шарт жобасы; - Келісімшарт жасалғанға дейін қарау үшін Клиентке микронесие беру шарттары мен талаптарын қамтитын негізгі ақпараттық құжатты ұсынады; 2) осы Қағидаларда белгіленген мерзімдерде Клиенттің микрокредит беру туралы өтінішін қарайды; 3) Шарт жасалғанға дейін Клиентке оның талаптарымен танысу үшін микрокредиттер беру қағидаларында айқындалған мерзімді ұсынады; 4) Компанияға, микроқаржы омбудсманына немесе сотқа алынатын микроқаржы қызметі бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Клиентке оның жүгіну құқығы туралы хабарлайды. Осы мақсатта Клиентке Компанияның, микроқаржы омбудсманының орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары және интернет-ресурстары (бар болса) туралы ақпарат беріледі; 5) Клиент ұсынған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді. **13.3. Қарыз алушылармен жұмыс тәртібі** 13.3.1. Шартқа қызмет көрсету кезеңінде Компания Клиенттің (Қарыз алушының) сұрау салуы бойынша (Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда немесе Шартта көзделген тәсілмен: 1) Компанияға төленген ақша сомасы; 2)мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болса); 3) борыш қалдығы; 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері туралы мәліметтерді ұсынады.	(реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения Клиента; - размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу Компании; - информацию об ответственности и возможных рисках Клиента в случае невыполнения обязательств по Договору; - консультации по возникшим у Клиента вопросам; - по желанию Клиента - проект Договора; - предоставляет Клиенту для ознакомления до заключения Договора ключевой информационный документ, содержащий условия предоставления микрокредита; 2) в установленные настоящими Правилами сроки рассматривает заявление Клиента о предоставлении микрокредита; 3) до заключения Договора предоставляет Клиенту срок, определенный Правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями; 4) информирует Клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в Компанию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях Клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) Компании, микрофинансового омбудсмана; 5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной Клиентом информации. **13.3. Порядок работы с Заемщиками** 13.3.1. В период обслуживания Договора Компания по запросу Клиента (Заемщика) (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных законодательством Республики Казахстан) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным Договором, сведения о (об): 1) сумме денег, выплаченных Компанией; 2) размере просроченной задолженности (при наличии); 3) остатке долга; 4) размерах и сроках очередных платежей.

13.3.2. Клиенттің (Қарыз алушының) өтініші бойынша микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін Компания өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқтығы туралы анықтаманы жазбаша нысанда немесе Шартта көзделген тәсілмен өтеусіз ұсынады. 13.3.3. Клиенттің (Қарыз алушының) өтініші бойынша Компания 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен жиі емес жазбаша нысанда немесе Шартта көзделген тәсілмен Клиенттің (Қарыз алушының) келіп түскен ақшасын Шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы ақпаратты өтеусіз ұсынады. 13.3.4. Клиенттің (Қарыз алушының) Шарт бойынша берілген ақшаны Компанияға ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша Компания жазбаша нысанда немесе Шартта көзделген тәсілмен 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлайды.	13.3.2. По заявлению Клиента (Заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту Компания безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным Договором справку об отсутствии задолженности. 13.3.3. По заявлению Клиента (Заемщика) Компания представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным Договором, о распределении поступающих денег Клиента (Заемщика) в счет погашения задолженности по Договору. 13.3.4. По заявлению Клиента (Заемщика) о частичном или полном досрочном возврате Компании предоставленных по Договору денег Компания безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным Договором, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.
13.4. Берешекті реттеу тәртібі және төлемге қабілетсіз Қарыз алушыға қатысты қолданылатын шаралар 13.4.1. Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен кезде, Бірақ ол басталған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей Компания Қарыз алушыны Шартта көзделген тәсілмен және мерзімдерде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы хабардар етуге міндетті: 1) Шарт бойынша міндеттемені орындау бойынша мерзімін өткізіп алу және хабарламада көрсетілген күнге мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, төлемдер енгізу қажеттілігі туындаған кезде; 2) Қарыз алушының Компанияға өтінішпен жүгіну құқығы; 3) Қарыз алушының Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары. Компания Қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы. 13.4.2. Мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы хабарлама, оның ішінде SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе мобильді қосымша арқылы Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 28 тамыздағы № 51 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық	**13.4. Порядок урегулирования задолженности и меры применяемые в отношении неплатежеспособного Заемщика** 13.4.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления Компания обязана уведомить Заемщика способом и в сроки, предусмотренные Договором, а также через объекты информатизации о: 1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении; 2) праве Заемщика обратиться в Компанию с заявлением; 3) последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору. Компания вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика. 13.4.2. Уведомление о наличии просроченной задолженности, в том числе посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, оформляется согласно Правилам предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую

қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру, ақпаратты жария ету және Клиенттердің микрокредиттер беру процесінде туындайтын жолданымдарын қарау қағидаларға сәйкес ресімделеді. 13.4.3. Компанияның мерзімі өткен қарызы бар Қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) Компаниямен келісім бойынша міндеттемелері бар үшінші тараппен өзара әрекеттесуі Ережелерде және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген келесі талаптарға сәйкес жүзеге асырылады. 13.4.4. Компанияның Қарыз алушы болып табылмайтын үшінші тұлғамен өзара іс-қимылына мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін Қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін белгілеу мақсатында жол беріледі. 13.4.5. Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда, Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті Қарыз алушы «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес Компанияға береді. Компания хабарлама жіберген күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Қарыз алушы Компанияға жазбаша нысанда және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) шартта көзделген тәсілмен қатысты ұсыныспен жүгінуге құқылы:: 1) Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына өзгерістер; 2) шарт бойынша ай сайынғы төлемді кемінде 3 (үш) ай мерзімге шартта белгіленген мөлшерден кемінде 50 (елу) пайызға азайту; 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру; 4) берешекті өтеу әдісін немесе өтеу кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеу арқылы жүзеге асырылады; 5) микрокредит мерзімінің өзгеруімен; 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою арқылы; Қарыз алушының көрсетілген өтініші - Шарт бойынша міндеттемелерді орындаудың	деятельность, обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов, утвержденных Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 51. 13.4.3. Взаимодействие Компании с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Компанией договором, осуществляется с соблюдением следующих требований, указанных Правилами и действующим законодательством Республики Казахстан. 13.4.4. Взаимодействие Компании с третьим лицом, не являющимся Заемщиком, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных Заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности. 13.4.5. В случае неисполнения обязательств по Договору, Заявление о внесении изменений в условия Договора подается Заемщиком в Компанию в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности». В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Компанией уведомления, Заемщик вправе обратиться в Компанию в письменной форме и (или) через обьекты информатизации и (или) способом предусмотренным Договором с предложением в отношении: 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору; 2) уменьшения на срок не менее 3 (трех) месяцев ежемесячного платежа по Договору не менее чем на 50 (пятьдесят) процентов от размера, установленного Договором; 3) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению; 4) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке; 5) изменения срока микрокредита; 6) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита; Указанное обращение Заемщика - должно содержать сведения о причинах возникновения

кешіктірілуінің туындау себептері, Қарыз алушының ағымдағы кірістері туралы мәліметтерді, шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен Қарыз алушының өтінішін негіздейтін (негіздейтін) басқа да мән-жайларды қамтуға тиіс. 13.4.6. Компания Қарыз алушының өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған тәртіппен және жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта көзделген тәсілмен Шарт талаптарына ұсынылған өзгерістерді қарайды, Қарыз алушыға мынадай шешімдердің бірі туралы хабарлайды: 1) Шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы; 2) Шарт талаптарын өзгерту бойынша қарсы ұсыныс туралы; 3) осындай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы. 13.4.7. Компания Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде кемінде 3 (үш) ай мерзімге Шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды: 1) «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын; 2) төтенше жағдай енгізу үшін негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккендерге. Компанияның Шартқа өзгерістер енгізуі мынадай талаптардың кез келгені болған кезде жүзеге асырылады: 1) Қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы көрсетілген Қарыз алушының Қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген орташа айлық табысымен салыстырғанда 30 (отыз) пайыздан астамға төмендеген; 2) Қарыз алушы микроқаржы ұйымына жүгінген сәтте мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек алған кезде. Жоғарыда көрсетілген санаттағы Қарыз алушылардың өтініштерін қарау кезеңінде Компанияның микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқығы жоқ.	просрочки исполнения обязательств по Договору, текущих доходах Заемщика, другие обстоятельства, которые обуславливают (обосновывают) обращение Заемщика с предложением о внесении изменений в условия Договора. 13.4.6. Компания в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика обязана рассмотреть возможность внесения изменений в условия Договора предложенных Заемщиком, и письменно сообщить Заемщику способом, предусмотренным Договором, а также через объекты информатизации об одном из следующих решений, принятых Компанией, о (об): 1) согласии внести в условия Договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные Заемщиком; 2) встречном предложении Компании Заемщику о внесении изменений в Договор; 3) отказе внести в условия Договора изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа. 13.4.7. Компания обязана внести изменения в условия Договора в случаях, если обращение с предложением о внесении указанных изменений направлено в Компанию любым из следующих заемщиков: 1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»; 2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения. Внесение Компанией изменений в Договор осуществляется при наличии любого из следующих условий: 1) снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения заемщика, более чем на 30 (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 микрофинансовую организацию. В период рассмотрения обращений вышеуказанной категории Заемщиков, Компания

	не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.
13.4.8. Компания мен Қарыз алушы арасында Шарт талаптарын өзгерту жөніндегі қарсы ұсыныс туралы Компания шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеу Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту болып есептеледі. Бұл мерзім екі тараптың келісімі болған жағдайда ұзартылуы мүмкін.	13.4.8. Недостижение взаимоприемлемого решения между Компанией и Заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения решения Компании о встречном предложении по изменению условий Договора, считается отказом в изменении условий Договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.
13.4.9. Қарыз алушы Компанияның осындай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде Компанияны бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.	13.4.9. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Компании об отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Компании.
Микроқаржы омбудсманы Қарыз алушының Компанияға жүгінгенінің және Компаниямен Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізбегенінің дәлелдерін ұсынған кезде оның өтінішін қарайды.	Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в Компанию и недостижения с Компанией взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.
13.4.10. «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңының 9-2 - бабы 1-тармағының бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген талаптар қанағаттандырылмаған, сондай-ақ «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды Шарт бойынша Қарыз алушы-жеке тұлға іске асырмаған не Қарыз алушы мен Компания арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайларда Компания құқылы:	13.4.10. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», а также нереализации заемщиком - физическим лицом по Договору прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», либо отсутствия согласия между Заемщиком и Компанией по изменению условий Договора Компания вправе:
1) Қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы мәселені қарауға міндетті.	1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика.
2) берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге міндетті.	2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.
13.4.11. Берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге Шартта Компанияның коллекторлық агенттікті тартуға құқығы болған кезде Қарыз алушы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауды кешіктіруге жол берген кезде жол беріледі;	13.4.11. Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в Договоре права Компании на привлечение коллекторского агентства при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору;
13.4.12. Компания берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және берешекті реттеуге берген күні бұл туралы Қарыз алушыны Шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ коллекторлық агенттіктің атауын, орналасқан жерін, борышкерлермен байланысу үшін коллекторлық	13.4.12. Компания, в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом Заемщика способом, предусмотренным Договором, а также через объекты информатизации с указанием наименования,

агенттіктің телефон нөмірлерін көрсете отырып, ақпараттандыру объектілері арқылы хабардар етеді; 13.4.13. Компания «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңының 9-1 - бабында белгіленген талаптарды сақтай отырып, беруге құқылы. 13.4.14. Компания Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге құқылы; 13.4.15. Мұндай қызметтерді Компанияға коллекторлық агенттік және (немесе) сервистік Компания көрсететін жағдайларды қоспағанда, Компанияға берешекті сотқа дейінгі өндіріп алу және реттеу, сондай-ақ берешекке байланысты ақпаратты жинау жөніндегі Қызметтерді үшінші тұлғалардан алуға тыйым салынады. Берешек коллекторлық агенттікте сотқа дейінгі өндіріп алуда және реттеуде болған кезеңде Компания: - берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге; - берешек коллекторлық агенттікте жұмыста болған кезең үшін сыйақы төлеуді талап етуге, сондай-ақ негізгі борышты және сыйақыны уақтылы өтемегені үшін көрсетілген кезеңге тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есепке жазуға құқылы емес. **13.5. Мүгедектерге және қозғалысы шектеулі халыққа қызмет көрсету тәртібі** 13.5.1. Компания мүгедектерге (бұдан әрі - мүгедектер) және басқа да қозғалысы шектеулі халық топтарына (бұдан әрі - МҚТ) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және мүгедектер мен басқа да қозғалысы шектеулі халық топтары үшін қаржы институттарының филиалдарының қолжетімділігіне қойылатын талаптарды белгілейтін ұлттық стандартқа сәйкес микронесие қызметтерін көрсетеді. Мүгедектерге және басқа да қозғалысы шектеулі халық топтарына мүгедектікке, денсаулық жағдайына немесе қозғалысы шектеулілігіне байланысты қызмет көрсетуден бас тартуға тыйым салынады, Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда.	места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками; 13.4.13. Компания вправе уступить с соблюдением требований, установленных в статье 9-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности». 13.4.14. Компания вправе применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору; 13.4.15. Компании запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью, за исключением случаев, когда такие услуги оказываются Компании коллекторским агентством и (или) сервисной компанией. В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Компания 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. **13.5. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения** 13.5.1. Компания обеспечивает предоставление услуг по предоставлению микрокредитов лицам с инвалидностью (далее – ЛСИ) и другим маломобильным группам населения (далее – МГН) с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан и национального стандарта, устанавливающего требования к доступности филиалов финансовых организаций для ЛСИ и МГН. Отказ в предоставлении услуг ЛСИ и МГН по основаниям, связанным с инвалидностью, состоянием здоровья или ограниченной мобильностью, не допускается, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 13.5.2. Компания осуществляет приоритетное обслуживание клиентов из числа ЛСИ и МГН в филиалах.

13.5.2. Компания өз филиалдарында мүгедектерге және МҚТ басымдықпен қызмет көрсетеді. Мүгедектерге және МҚТ қызмет көрсету келесі талаптарды ескере отырып ұйымдастырылады: - үй-жайлар мен қызмет көрсету аймақтарының физикалық қолжетімділігі; - қызметтер туралы ақпараттың қолжетімділігі; - қызметтерге өтініш беру және алу рәсімдерінің қолжетімділігі. 13.5.3. Физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Компания өз үй-жайлары мен қызмет көрсету аймақтарын ұлттық стандарттарға сәйкес жабдықтау бойынша шаралар қабылдайды, соның ішінде кедергісіз кіру, қозғалу және қызметтерді алу үшін жағдайлар жасайды. 13.5.4. Қаржылық өнімдер, оларды ұсыну шарттары және Қарыз алушылардың құқықтары мен міндеттері туралы ақпарат мүгедектер мен мүгедектерге олардың жеке қажеттіліктерін ескере отырып, қолжетімділікті және түсініктілікті қамтамасыз ететіндей түрде жеткізіледі. 13.5.5. Мүгедек адамдар мен мүгедектер Компанияға хабарласқан кезде, Компания қызметкерлері қызметтерді алуға, микрокредитке өтініш беру процесін түсіндіруге және қажетті құжаттарды толтыруға қажетті көмек көрсетуге міндетті. 13.5.6. Егер объективті себептермен Компания үй-жайларында қызмет алу мүмкін болмаса, Компанияның ішкі рәсімдерінде көзделген және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін балама қызмет көрсету әдістері қолданылуы мүмкін. 13.5.7. Егер мүгедек адам немесе мүгедектердің өкілі денсаулық жағдайына, физикалық шектеулеріне немесе басқа да объективті себептерге байланысты Компаниямен өз бетінше әрекеттесе алмаса, мұндай әрекеттесу уәкілетті өкілдің қатысуымен жүзеге асырылуы мүмкін. 13.5.8. Уәкілетті өкілге мүгедек/МҚТ келісімі және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тиісті түрде ресімделген сенімхат, соның ішінде сенімхат, заңды өкілдік немесе заңда көзделген басқа да негіздер болған жағдайда қызметтерге қатысуға рұқсат етілуі мүмкін. 13.5.9. Уәкілетті өкіл мүгедек/МҚТ Компания қызметкерлерімен әрекеттесуі кезінде қатысуға, қызмет көрсету шарттарын түсінуге көмектесуге, құжаттарды дайындауға көмектесуге және	Организация обслуживания ЛСИ и МГН осуществляется с учетом требований к обеспечению: - физической доступности помещений и зон обслуживания; - доступности информации об услугах; - доступности процедур оформления и получения услуг. 13.5.3. В целях обеспечения физической доступности Компания принимает меры по оборудованию помещений и мест обслуживания с учетом требований национального стандарта, включая создание условий для беспрепятственного входа, передвижения и получения услуг. 13.5.4. Информация о финансовых продуктах, условиях их предоставления, правах и обязанностях Заемщиков доводится до ЛСИ и МГН в формах, обеспечивающих ее доступность и понятность с учетом их индивидуальных потребностей. 13.5.5. При обращении ЛСИ и МГН работники Компании обязаны оказывать необходимое содействие в получении услуг, разъяснении порядка оформления микрокредита и заполнении необходимых документов. 13.5.6. В случае невозможности получения услуги в помещении Компании по объективным причинам допускается использование альтернативных способов обслуживания, предусмотренных внутренними процедурами Компании и не противоречащих законодательству Республики Казахстан. 13.5.7. В случае если ЛСИ или представитель МГН по состоянию здоровья, физическим ограничениям либо иным объективным причинам не имеет возможности самостоятельно осуществлять взаимодействие с Компанией, такое взаимодействие может осуществляться с участием доверенного лица. 13.5.8. Доверенное лицо допускается к участию в обслуживании при наличии согласия ЛСИ/МГН и надлежащим образом оформленных полномочий в соответствии с законодательством Республики Казахстан, включая доверенность, законное представительство или иные предусмотренные законодательством основания. 13.5.9. Доверенное лицо вправе присутствовать при взаимодействии ЛСИ/МГН с работниками Компании, содействовать в понимании условий услуг, оказывать помощь в оформлении документов и представлять интересы клиента

клиенттің мүдделерін берілген өкілеттіктер шегінде ғана білдіруге құқылы. 13.5.10. Уәкілетті өкіл қатысқан кезде, Компания клиентпен (мүгедек/МҚТ) тікелей өзара әрекеттесудің басымдығын қамтамасыз етуге, заңды маңызды әрекеттерді орындау кезінде уәкілетті өкілдің өкілеттіктерін тексеруге, клиенттің (мүгедек/МҚТ) үшінші тараптың қатысуына келісімін қолайлы түрде тіркеуге және жеке деректер, микрокредиттерді берудің құпиялылығы және заңмен қорғалатын басқа да құпиялар туралы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтауға міндетті. 13.5.11. Құжаттарға қол қояр алдында Компания қызметкері құжаттың мазмұны клиентке (мүгедек/МҚТ) толық және қолжетімді түрде жеткізілгеніне және клиенттің (мүгедек/МҚТ) ерік білдіруі тәуелсіз және хабардар етілгеніне көз жеткізуі тиіс. 13.5.12. Егер клиенттің (мүгедек/МҚТ) құжаттарға өз бетінше қол қоюы объективті түрде мүмкін болмаса, Компания электрондық қолтаңбаны пайдалануды қоса алғанда, Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Компанияның ішкі құжаттарымен рұқсат етілген ерік білдіруді ресімдеудің қолжетімді әдістерін ұсынады. 13.5.13. Заңмен қорғалатын құпияны құрайтын ақпаратты уәкілетті өкілге беру тек уәкілетті органның құзыретінде және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. 13.5.14. Уәкілетті өкілдің қатысуы мүгедек және МҚТ микрокредит шартынан туындайтын құқықтар мен міндеттерден босатпайды. 13.5.15. Мүгедек және МҚТ өзара әрекеттесу кезінде Компания өз қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін, соның ішінде байланыс пен құжаттарды өңдеудің балама әдістерін пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін тиісті шаралар қабылдайды.	только в пределах предоставленных полномочий. 13.5.10. При участии доверенного лица Компания обязана обеспечивать приоритетное взаимодействие непосредственно с клиентом (ЛСИ/МГН), проверять полномочия доверенного лица при совершении юридически значимых действий, фиксировать согласие клиента (ЛСИ/МГН) на участие третьего лица в допустимой форме, соблюдать требования законодательства Республики Казахстан о персональных данных, тайне предоставления микрокредита и иной охраняемой законом тайне. 13.5.11. До подписания документов работник Компании должен убедиться, что содержание документа доведено до клиента (ЛСИ/МГН) в полном объеме и в доступной форме, а волеизъявление клиента (ЛСИ/МГН) является самостоятельным и осознанным. 13.5.12. При объективной невозможности самостоятельного подписания документов клиентом (ЛСИ/МГН) Компания предлагает доступные способы оформления волеизъявления, допускаемые законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Компании, включая использование электронной подписи. 13.5.13. Предоставление информации, составляющей охраняемую законом тайну, доверенному лицу осуществляется исключительно в пределах предоставленных ему полномочий и с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан. 13.5.14. Участие доверенного лица не освобождает ЛСИ и МГН от прав и обязанностей, возникающих из договора о предоставлении микрокредита. 13.5.15. Компания при взаимодействии с ЛСИ и МГН принимает разумные меры по обеспечению доступности своих услуг, включая возможность альтернативных способов коммуникации и оформления документов.
14. Ұйым мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы дауларды шешуде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсменімен өзара әрекеттесу тәртібі	**14. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг**
14.1. Келісім жасасу кезінде Компания қызметкерлері Клиентке ұйыммен дау туындаған	**14.1.** В момент заключения Договора работники Компании разъясняют Клиенту его

жағдайда Қаржы омбудсменіне хабарласу құқығын түсіндіреді. **14.2.** Компанияның Қарыз алушы ұсынған Келісім шарттарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап үш ай ішінде немесе Келісімге өзгертулер енгізу бойынша өзара қолайлы шешімге Қазақстан Республикасының Ережелері мен заңнамасында белгіленген мерзімде қол жеткізілмеген жағдайда, Қарыз алушы Микроқаржы омбудсменіне хабарласуға құқылы, бұл туралы бір уақытта Компанияға хабарлай отырып. **14.3.** Микроқаржы омбудсмені Қарыз алушының микроқаржы ұйымына жүгінгені және микроқаржы ұйымымен Келісімді өзгерту бойынша өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмегені туралы дәлелдерді ұсынғаннан кейін оның өтінішін қарайды. **14.4.** Микроқаржы омбудсменінің байланыс ақпараты Компанияның веб-сайтында қолжетімді. **15. Кредиттік құжаттаманы қалыптастыру** **15.1.** Қарыз алушының несиелік файлы берілген әрбір микрокредит бойынша электрондық түрде жасалады және сақталады **15.2.** Несиелік құжаттамада келесі құжаттар бар: a) Қарыз алушының жеке куәлігі-деректер базасында электрондық түрде; b) Қарыз алушының соңғы 6 айдағы табысын растайтын анықтама/үзінді – деректер базасында электрондық түрде; c) микрокредит беру туралы шартқа қосылу туралы өтінішті және микрокредитті өтеу кестесін қоса алғанда, микрокредит беру туралы шарт - деректер базасында электрондық түрде; d) Микрокредит шартына қосымша келісімдер – дерекқордағы электрондық түрде; e) Компания қарау үшін ұсынған төлем кестелерінің жобалары; f) Тараптар қол қойған микронесие бойынша төлем кестесі; g) айта қаралған жылдық тиімді пайыздық мөлшерлеменің есептеулері (егер қолданылса);	право обратиться к финансовому омбудсману при наличии спора с организацией. **14.2.** Заемщик в течение трех месяцев с даты получения решения Компании об отказе внести изменения в условия Договора, предложенные Заемщиком, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора в срок, установленный Правилами и законодательством Республики Казахстан, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Компании. **14.3.** Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора. **14.4.** Контакты микрофинансового омбудсмана размещены на интернет-ресурсе Компании. **15. Формирование кредитного досье** **15.1.** Кредитное досье Заемщика формируется и хранится в электронном виде по каждому предоставленному микрокредиту. **15.2.** Кредитное досье содержит нижеследующие документы: a) Удостоверение личности Заемщика – в электронном виде в базе данных; b) Документы, подтверждающие доходы Заемщика – в электронном виде в базе данных; c) Договор о предоставлении микрокредита, включая заявление о присоединении к договору о предоставлении микрокредита и графика погашения микрокредита - в электронном виде в базе данных, со всеми приложениями; d) Дополнительные соглашения к договору о предоставлении микрокредита – в электронном виде в базе данных; e) Проекты графиков погашения, предоставленные для ознакомления Компанией; f) Подписанный сторонами График погашения микрокредита; g) Расчеты уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения (при

h) АЖ/ТҚҚ сауалнамасы – деректер базасында электрондық форматта; i) шағын несиеге өтінім – деректер базасында электронды түрде j) Клиенттің микронесие алуға келісімі; k) Несие тарихы субъектісінің несие бюроларына өзі туралы ақпарат беруге келісімін алғанын растайтын ақпарат; l) Несие тарихы субъектісінің несие есебін алушыға несиелік есеп беруге келісімін алғанын растайтын ақпарат; m) Микрокредит шарты бойынша қарызды толық немесе ішінара өтегенін растайтын, микронесиені өтеу көзін көрсететін құжаттар (немесе олардың көшірмелері). n) Компания мен Қарыз алушы арасындағы хат алмасу. o) Жеке деректерді жинауға және өңдеуге келісім; p) Қолданыстағы заңнама талаптарына сәйкес басқа құжаттар. және басқа да құжаттар сондай-ақ Компанияның өтініші бойынша сұралғандар. **15.3.** Компания кредиттік құжаттаманы жүргізеді, оны өзекті жағдайда ұстайды, сондай-ақ осы Қағидаларға сәйкес ондағы құжаттардың толықтығын қамтамасыз етеді. **15.4**. Компанияның маманы мен менеджері Өтініш беруші/Қарыз алушының деректерін енгізудің толықтығы мен дұрыстығына, құжаттардағы барлық қолтаңбалардың болуына, деректердің құпиялылығына және Қарыз алушының құжаттарының Клиенттің деректерінде сақталуына жауап береді. **15.5.** Кредиттік досье құжаттарын сақтау Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. **16. Мониторинг және бақылау** **16.1**. Жедел шешімдер қабылдау және ықтимал шығындарды жою бойынша қажетті іс-шараларды ұйымдастыру арқылы микрокредиттеу тәуекелдерін анықтау және азайту мақсатында микрокредит берілгеннен кейін және Қарыз алушы Шарт шеңберінде міндеттемелерді толық орындаған сәтке дейін Компания тұрақты негізде Шарт талаптарының	наличии); h) Анкета ПОД/ФТ - в электронном виде в базе данных; i) Заявление на получение микрокредита – в электронном виде в базе данных; j) Согласие Клиента на получение микрокредита; k) Информацию, подтверждающую получение согласия субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро; l) Информацию, подтверждающую получение согласия субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета; m) документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по договору о предоставлении микрокредита, отражающие источник погашения микрокредита. n) Переписку между Компанией и ЗаемщикомҢ o) Согласие на сбор и обработку персональных данных; p) Иные документы в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также запрошенные по требованию Компании. **15.3.** Компания ведет кредитное досье, содержит его в актуальном состоянии, а также обеспечивает полноту документов в нем в соответствии с настоящими Правилами. **15.4.** Специалист и менеджер Компании несут ответственность за полноту и правильность ввода данных Заявителя/Заемщика, наличие всех подписей на документах, конфиденциальность данных и сохранность документов заемщика в досье Клиента. **15.5.** Хранение документов кредитного досье осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. **16. Мониторинг и контроль** **16.1.** С целью выявления и минимизации рисков микрокредитования путем принятия оперативных решений и организации необходимых мероприятий по устранению возможных потерь, после предоставления микрокредита и до момента полного исполнения обязательств Заемщиком в рамках Договора, Компания на регулярной основе проводит

орындалуын бақылауды қамтитын мониторинг жүргізеді. **16.2**. Микрокредит мониторингі Компанияның уәкілетті тұлғасының мынадай іс-қимылдарын қамтуы мүмкін, бірақ онымен шектелмейді: a) Шарт талаптарында белгіленген тәртіппен Қарыз алушымен байланысты ұстап тұру; b) Қарыз алушыда туындаған қате есептеулерді, қателер мен проблемаларды анықтау; c) қиындықтарды жеңу жолдарын табу; **16.3.** Мерзімі өткен берешектің мониторингі мерзімі өткен берешекті қайтару жөніндегі іс-шараларды орындаудан тұрады.	мониторинг, включающий в себя контроль за выполнением условий Договора. **16.2.** Мониторинг микрокредита может включать в себя следующие действия уполномоченного лица Компании, но не ограничиваясь: a) поддержание связи с Заемщиком в порядке, установленном условиями Договора; b) определение возникших просчетов, ошибок и проблем у Заемщика; c) поиск путей преодоления проблем; **16.3.** Мониторинг просроченной задолженности заключается в выполнении мероприятий по возврату просроченной задолженности.
17. Құпиялылық **17.1**. Компания Қарыз алушыға берілген және одан алынған электрондық хабарламалар мен өзге де құжаттарды, сондай-ақ Қарыз алушыны биометриялық сәйкестендіру барысында Тараптардың Шарт бойынша міндеттемелері тоқтатылғаннан кейін кемінде 5 (бес) жыл ішінде олардың тұтастығы мен құпиялылығын сақтай отырып, деректерді қауіпсіз сақтауды қамтамасыз етеді. **17.2**. Электрондық хабарламаларды, деректерді және өзге де құжаттарды сақтау олар қалыптастырылған, Қарыз алушыға жіберілген немесе одан алынған форматта жүзеге асырылады. **17.3.** Микрокредит алған кезде Қарыз алушы Компанияның қызметтерін пайдалануға мүмкіндік беретін дербес деректердің, логиндердің және басқа да құпия ақпараттың сақталуына дербес жауапты болады. **17.4.** Клиенттің мобильді қосымшасында дербес деректерді, парольдерді, логиндерді тиісінше пайдаланбаған, сақтаған, жоғалтқан және/немесе үшінші тұлғаларға берген және аталған әрекеттер салдарынан келтірілген залал салдарынан, сондай-ақ Қарыз алушы уәкілеттік берген адамдар тарапынан алынған құқықтар мен өкілеттіктерді теріс пайдаланған жағдайда, Қарыз алушы жауапты болады. **17.5.** Микрокредит алу кезінде алаяқтық әрекеттердің алдын алу мақсатында Қарыз алушыға төмендегілерге жол берілмейді: a) өзінің дербес деректерін үшінші тұлғаларға беруге;	**17. Конфиденциальность** **17.1.** Компания обеспечивает безопасное хранение электронных сообщений и иных документов, предоставленных Заемщику и полученных от него, а также в ходе биометрической идентификации Заемщика данных с соблюдением их целостности и конфиденциальности в течение не менее 5 (пяти) лет после прекращения обязательств сторон по Договору. **17.2.** Хранение электронных сообщений, данных и иных документов осуществляется в том формате, в котором они были сформированы, отправлены Заемщику или получены от него. **17.3.** При получении микрокредита, Заемщик несет персональную ответственность за сохранность персональных данных, логинов и другой конфиденциальной информации, позволяющей Заемщику использовать услуги Компании. **17.4.** В случае ненадлежащего использования, хранения, утери и/или передачи третьим лицам персональных данных, паролей, логинов в клиентском мобильном приложении и как следствие ущерба, понесенного вследствие перечисленных действий, а равно как и злоупотребление полученными правами и полномочиями со стороны лиц, уполномоченных Заемщиком, ответственность несет Заемщик. **17.5.** Для снижения мошеннических действий при получении микрокредита Заемщик не должен: a) передавать свои персональные данные третьим лицам;

b) SMS-хабарламалар / Push-хабарламалар түрінде жіберілген құпия кодтарды үшінші тұлғаларға беруге; c) Клиенттік мобильді қосымшаға кіру үшін құпия сөзді жария етуге; d) ұялы телефоныңызды үшінші тұлғаларға беруге; e) үшінші тұлғалардың нұсқамасы бойынша бағдарламалық қамтамасыз етуді немесе кез келген басқа қосымшаны орнатуға.	b) передавать секретные коды, отправленные в виде SMS-сообщений/Push-уведомлений третьим лицам; c) разглашать пароль для входа в клиентское мобильное приложение; d) передавать свой мобильный телефон третьим лицам; e) устанавливать программное обеспечение или любое другое приложение по инструктажу третьих лиц.
17.6. Компания микрокредит беру құпиясына кепілдік береді.	**17.6.** Компания гарантирует тайну предоставления микрокредита.
17.7. Микрокредит беру құпиясы тек Қарыз алушыға, үшінші тұлғаға Қарыз алушының жазбаша нысанда берген келісімі негізінде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы, Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес берілген микрокредиттер бойынша кредиттік бюро, «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңына сәйкес қылмыстық қудалау функцияларын жүзеге асыратын мемлекеттік органдар мен лауазымды адамдарға және т. б. ашылуы мүмкін».	**17.7.** Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, третьему лицу на основании согласия Заемщика, данного в письменной форме, а также через объекты информатизации, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования, микрофинансовому омбудсману и др. в соответствии с Законом РК «О микрофинансовой деятельности».
17.8. Микрокредит беру құпиясын құрайтын ақпаратқа заңсыз қол жеткізу, оны заңсыз өзгерту, үшінші тұлғалар тарапынан заңсыз әрекеттерді не қарыз алушылардың микрокредиттерімен өзге де заңсыз (алаяқтық) әрекеттерді жүзеге асыру анықталған сәттен бастап Компания 1 (бір) жұмыс күні ішінде бұл туралы Қарыз алушыға және уәкілетті органға хабарлайды, 2 (екі) жұмыс күні ішінде заңсыз әрекеттерді жою шаралары және 10 (он) жұмыс күні ішінде осындай әрекеттердің салдарын жою үшін шаралар қабылдайды.	**17.8.** С момента обнаружения неправомерного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, ее неправомерного изменения, осуществления неправомерных действий со стороны третьих лиц либо иных незаконных (мошеннических) действий с микрокредитами Заемщиков Компания в течение 1 (одного) рабочего дня информирует об этом Заемщика и уполномоченный орган, в течение 2 (двух) рабочих дней принимает меры для устранения неправомерных действий и в течение 10 (десяти) рабочих дней принимает меры для устранения последствий таких действий.
17.9. Қазақстан Республикасының Қылмыстық-процестік кодексіне сәйкес қылмыстық қудалау органдары енгізген (шығарған) қылмыстық құқық бұзушылық жасауға ықпал еткен мән - жайларды жою жөнінде шаралар қабылдау туралы ұсынымның не микрокредитті алаяқтық тәсілмен ресімдеуге байланысты қылмыстық құқық бұзушылық бойынша қарыз алушы-жеке тұлғаны жәбірленуші деп тану туралы қаулының негізінде Компания күнтізбелік 3 (үш) күннен кешіктірмей көрсетілген ұсынымды не қаулыны алған күннен бастап көрсетілген микрокредитке қатысты тоқтата тұрады:	**17.9.** На основании внесенного (вынесенного) органами уголовного преследования в соответствии с Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан представления о принятии мер по устранению обстоятельств, способствовавших совершению уголовного правонарушения, либо постановления о признании заемщика - физического лица потерпевшим по уголовному правонарушению, связанному с оформлением микрокредита мошенническим способом, Компания не позднее 3 (трех) календарных дней со дня получения указанного представления либо постановления

берешекті өндіріп алу және талап-арыз жұмысы; сыйақы және (немесе) тұрақсыздық айыбын есептеу. Компания қарыз алушыға ресімдеу фактісі белгіленген заңды күшіне енген сот актісін алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей - қылмыстық іс бойынша жәбірленуші деп танылған жеке тұлға осындай жеке тұлғаның сәйкестендіру құралдарын үшінші тұлғаның заңсыз алуы және пайдалануы салдарынан, оның ішінде компания қызметтерін қашықтықтан көрсетудің бағдарламалық қамтамасыз етуін қашықтан басқаруды пайдалану арқылы микрокредитті ресімдеу кезінде және (немесе) компанияның биометриялық аутентификация жүргізу тәртібін не уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген талаптарды бұзуы салдарынан алаяқтық тәсілмен микрокредит ішкі фактілерді анықтау, бекіту және талдау, сыртқы және (немесе) өзге де тәсілдермен алаяқтық жасау туралы шешім қабылдайды, тиісті микрокредит бойынша оның берешегін есептен шығару туралы, сондай - ақ қарыз алушы-жеке тұлғаға осындай микрокредит бойынша бұрын ұсталған (төленген) сомаларды қайтару жөніндегі шараларды қабылдайды.	приостанавливает в отношении указанного микрокредита: взыскание задолженности и претензионно-исковую работу; начисление вознаграждения и (или) неустойки. Компания не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения вступившего в законную силу судебного акта, в котором установлен факт оформления на заемщика - физическое лицо, признанного потерпевшим по уголовному делу, микрокредита мошенническим способом вследствие незаконного получения и использования третьим лицом идентификационных средств такого физического лица, в том числе при оформлении микрокредита путем использования удаленного управления программным обеспечением дистанционного оказания услуг Компании и (или) нарушения Компанией порядка проведения биометрической аутентификации либо установленных нормативным правовым актом уполномоченного органа требований по выявлению, фиксации и анализу фактов внутреннего, внешнего и (или) иных способов мошенничества, принимает решение о списании его задолженности по соответствующему микрокредиту, а также меры по возврату заемщику - физическому лицу ранее удержанных (уплаченных) сумм по такому микрокредиту.
18. Өзге ережелер **18.1.** Осы Қағидалардың ресми мәтіні Компанияның ресми интернет-ресурсында www.mbulak.kz орналастырылған ашық ақпарат болып табылады. **18.2.** Осы Қағидалар Компания қызметінің өзгерістері, Қазақстан Республикасының заңнамасындағы өзгерістер ескеріле отырып қайта қаралуы мүмкін. **18.3.** Компания осы Қағидаларға біржақты тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы. **18.4.** Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының және Компанияның ішкі нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес шешіледі.	**18. Иные положения** **18.1.** Настоящие Правила являются открытой информацией, официальный текст которых размещен на официальном интернет-ресурсе Компании: www.mbulak.kz **18.2.** Настоящие Правила могут быть пересмотрены с учетом изменений деятельности Компании, изменений в законодательстве Республики Казахстан. **18.3.** Компания вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. **18.4.** Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Компании.