

«Микрофинансовая организация М Булак» ЖШС
Қарыз алушының құқықтары, міндеттері, жауапкершілігі мен тәуекелдері
жөніндегі жадынама

Памятка по правам, обязанностям, ответственности и рискам Заемщика
ТОО «Микрофинансовая организация М Булак»

Алматы, 2026

1. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері 1.1. Өтініш берушінің құқықтары: 1) Микрокредиттер беру қағидаларымен және Компанияның микрокредиттер беру жөніндегі тарифтерімен танысу; 2) Микрокредитті алу, оған қызмет көрсету және оны өтеу (қайтару) байланысты төлемдер туралы толық әрі анық ақпарат алу; 3) Микрокредит беру туралы шартты (бұдан әрі – Шарт) жасасудан бас тарту. 1.2. Өтініш берушінің міндеттері: 1) Микрокредит алу үшін қажетті құжаттар тізбесінде, сондай-ақ Шарт бойынша кредиттік құжаттаманы жүргізу тәртібінде айқындалған, Шарт жасасу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді Компанияға ұсыну. 1.3. Өтініш берушінің «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Заң) және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында белгіленген басқа да құқықтары мен міндеттері бар.	1. Права и обязанности Заявителя 1.1. Заявитель вправе: 1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов, 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 о предоставлении микрокредита (далее - Договор). 1.2. Заявитель обязан: 1) представлять в Компанию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по Договору, необходимые для заключения Договора. 1.3. Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон) и иными законами Республики Казахстан.
2. Қарыз алушының құқықтары 2.1. микрокредиттер беру қағидаларымен және Компанияның микрокредиттер беру жөніндегі тарифтерімен танысу; 2.2. микрокредитті алу, оған қызмет көрсету және оны өтеу (қайтару) байланысты төлемдер туралы толық әрі анық ақпарат алу; 2.3. алынған микрокредитке Шартта және Шартқа қосылу туралы өтініште белгіленген тәртіппен және талаптармен билік ету; 2.4. егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне сәйкес келсе, негізгі борышты және (немесе) сыйақыны одан кейінгі жұмыс күні тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлемей төлеу; 2.5. Шарт бойынша берілген микрокредит сомасын Компанияға мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтару; 2.6. өзінің өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз негізде (айына бір реттен жиі емес) Шарт бойынша берешекті өтеу есебіне түсетін ақшаның негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөлінуі туралы ақпаратты жазбаша нысанда алу;	2. Права Заемщика 2.1. ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов, тарифами Компании по предоставлению микрокредитов; 2.2. получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; 2.3. распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором и Заявлением о присоединении к Договору; 2.4. если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, оплатить основной долг и (или) вознаграждение в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени); 2.5. досрочно полностью или частично возратить Компании сумму микрокредита, предоставленного по Договору; 2.6. в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно (не чаще одного раза в месяц) получить по своему заявлению информацию в письменной форме о распределении поступающих в счет погашения задолженности денег по Договору на

2.7. Шарт бойынша берілген ақшаны Компанияға мерзімінен бұрын ішінара немесе толық қайтару туралы өзінің өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз негізде қайтарылуға жататын соманың мөлшері туралы негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) бойынша бөлінген мәліметтерді жазбаша нысанда алу; 2.8. Компанияның Шарт талаптарын қарыз алушы үшін жақсарту жағына қарай өзгерту туралы хабарламасын алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде Компания ұсынған жақсартылған талаптардан бас тартуға және өзінің шешімі туралы Компанияға Шартта көзделген тәртіппен және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы хабарлау; 2.9. алынатын қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Компанияға жазбаша түрде жүгіну; 2.10. Компания Шарт бойынша ақшалай міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алудың туындағаны туралы хабарламаны жіберген күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Компанияға жазбаша нысанда және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы не Компанияның филиалына бару арқылы Шарт талаптарына өзгерістер, оның ішінде мынадай өзгерістер енгізу туралы өтінішпен (бұдан әрі – өтініш) жүгіну: 1) Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгерту; 2) Шарт бойынша ай сайынғы төлем мөлшерін кемінде үш ай мерзімге Шартта белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға азайту; 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру; 4) берешекті өтеу әдісін және (немесе) кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеуді көздей отырып, өзгерту; 5) микрокредит мерзімін өзгерту; 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою. Осы тармақта көрсетілген өтініште Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алу себептері, Қарыз алушының ағымдағы кірістері туралы мәліметтер, сондай-ақ Қарыз алушының Шарт талаптарына өзгерістер	основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени); 2.7. в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно по своему заявлению о частичном или полном досрочном возврате Компании, предоставленных по Договору денег, получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени); 2.8. в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления Компании об изменении условий Договора в сторону их улучшения для заемщика, отказаться от предложенных Компанией улучшающих условий и сообщить о своем решении Компании в порядке, предусмотренном Договором и (или) через объекты информатизации; 2.9. письменно обратиться в Компанию при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам; 2.10. обратиться в Компанию, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Компанией уведомления о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по Договору, в письменной форме и (или) через объекты информатизации, либо путем посещения филиала Компании, с заявлением о внесении изменений в условия Договора (далее – заявление), в том числе связанных с: 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору; 2) уменьшением на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по Договору не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного Договором; 3) отсрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению; 4) изменением метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке; 5) изменением срока микрокредита; 6) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пеней). Указанное в настоящем пункте заявление должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательств по Договору, текущих доходах заемщика, другие подтвержденные
---	--

енгізу туралы ұсыныспен жүгінуіне себеп болатын (оны негіздейтін) басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) қамтылуға тиіс. 2.11. Компанияның өтініш бойынша шешімін алған күннен бастап немесе Заңда белгіленген мерзімде Шарт талаптарын өзгерту жөнінде өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде бұл туралы Компанияны бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгіну; 2.12. өз құқықтарын Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен қорғау; 2.13. Шарттан бас тартуға. Шарттан бас тартқан кезде Қарыз алушы микрокредит сомасын қайтарады және микрокредит берілген күннен бастап ол қайтарылған күнге дейінгі кезең үшін есептелген сыйақыны төлейді; 2.14. микрокредитті нақты пайдаланған мерзім үшін сыйақы сомасын төлей отырып, микрокредит бойынша берешекті мерзімінен бұрын өтеу арқылы Шарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын тоқтату; 2.15. жеке тұлғаның микрокредит алудан ерікті түрде бас тартуын кредиттік бюрода немесе «электрондық үкімет» веб-порталында не «электрондық үкімет» шлюзінде орналастырылған сервистермен интеграцияланған Компанияның ақпараттандыру объектілерін пайдалану арқылы тегін белгілеуге немесе оның күшін жою; 2.16. Қазақстан Республикасының заңнамасына, оның ішінде «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңына (бұдан әрі – Заң) және Шартқа сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыру.	обстоятельства (факты), которые обуславливают (обосновывают) обращение заемщика с предложением о внесении изменений в условия Договора. 2.11. в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Компании по заявлению или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора в срок, установленный Законом, обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Компании; 2.12. защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан. 2.13. отказаться от Договора. При отказе от Договора Заемщик возвращает сумму микрокредита и уплачивает вознаграждение, начисленное за период с даты предоставления микрокредита до даты его возврата. 2.14. досрочно прекратить обязательства по Договору путем досрочного погашения задолженности по микрокредиту с оплатой суммы вознаграждения за фактический срок использования микрокредита; 2.15. бесплатно установить или отменить в кредитном бюро или на веб-портале «электронного правительства», или с использованием объектов информатизации Компании, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе «электронного правительства», добровольный отказ физического лица от получения микрокредита; 2.16. осуществлять иные права в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе с Законом РК «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон) и Договором.
3. Қарыз алушының міндеттері 3.1. Заңға сәйкес Компания сұрататын құжаттар мен мәліметтерді ұсыну; 3.2. алынған микрокредитті қайтару және ол бойынша сыйақыны Шартта белгіленген мерзімдерде және тәртіппен төлеу; 3.3. Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында және Компаниямен жасалған Шартта белгіленген басқа да талаптарды орындау.	3. Обязанности Заемщика 3.1. представлять документы и сведения, запрашиваемые Компанией в соответствии с Законом; 3.2. возратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены Договором; 3.3. выполнять иные требования, установленные Законом, иным законодательством Республики Казахстан, и Договором, заключенным с Компанией.
4. Шарт талаптарын бұзғаны үшін Қарыз алушының жауапкершілігі 4.1. Осы Шарт бойынша міндеттемені бұзғаны үшін Қарыз алушы Шартта және (немесе)	4. Ответственность Заемщика за нарушение условий Договора 4.1. За нарушение обязательства по настоящему Договору Заемщик несет ответственность, предусмотренную

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жауапкершілікті көтереді. 4.2. Қарыз алушы Шарттың талаптарына сәйкес микрокредит бойынша төлемдердің мерзімін өткізіп алғаны үшін, сондай-ақ Шарт жасасу және микрокредит бойынша құжаттаманы дұрыс жүргізу үшін қажетті ұсынылған мәліметтер мен құжаттардың анықтығы және түпнұсқалығы үшін толық жауапты болады. 4.3. Шарт бойынша тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлеуді Қарыз алушы Шарт валютасында және Шартта көрсетілген деректемелер бойынша жүзеге асырады.	Договором и/или законодательством Республики Казахстан. 4.2. Заемщик несет полную ответственность за просрочку платежей по микрокредиту в соответствии с условиями Договора, а также за достоверность и подлинность представленных сведений и документов, необходимых для заключения Договора и для правильного ведения документации по микрокредиту. 4.3. Уплата неустойки (штраф, пеня) по Договору производится Заемщиком в валюте Договора и по реквизитам, указанным в Договоре.
5. Микрокредитке байланысты тәуекелдер және міндеттемелерді орындамаудың салдары Қарыз алушы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда, Компания Қазақстан Республикасының заңнамасында, Шартта және Өтініште көзделген барлық шараларды, мыналарды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, қолдануға құқылы: 5.1. Берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беруге. Тәуекелдер: - коллекторлық агенттіктермен өзара іс-қимыл жасау. 5.2. Шарт бойынша берешекті өндіріп алу мақсатында өзінің бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін сотқа жүгінуге. Тәуекелдер: - Компания шеккен сот шығыстарын өтеуге байланысты берешек сомасының ұлғаюы. 5.3. Микрокредиттің қайтарылмағаны туралы деректерді Компания ақпарат беру туралы шарт (шарттар) жасасқан Кредиттік бюроға (бюроларға) беруге. Тәуекелдер: - Қарыз алушының кредиттік тарихына теріс әсер ету; - болашақта микрокредит беруден бас тарту ықтималдығы. 5.4. Қарыз алушы микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақыны төлеу үшін белгіленген мерзімді күнтізбелік 40 (қырық) күннен астам уақытқа бұзған жағдайда, микрокредит сомасы мен ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап етуге. Тәуекелдер: - қаржылық жүктеменің жоспардан тыс ұлғаюы; - осы бөлімде көрсетілген тәуекелдермен қатар жүретін микрокредит сомасы мен микрокредит	5. Риски, связанные с микрокредитом, последствия неисполнения обязательств В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств по Договору Компания вправе принять все меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, Договором, Заявлением, включая, но не ограничиваясь: 5.1. Передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству. Риски: - взаимодействие с коллекторскими агентствами. 5.2. Обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов о взыскании задолженности по Договору. Риски: - увеличение суммы задолженности, в связи с возмещением суммы, понесенных Компанией судебных расходов. 5.3. Передать данные о невозврате микрокредита в Кредитное (-ые) бюро, с которым(-и) у Компании заключен(-ы) договор(-ы) на предоставление информации. Риски: - негативное влияние на кредитную историю Заемщика; - возможность получения отказов в предоставлении микрокредитов в будущем. 5.4. 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. Риски: - незапланированное увеличение финансовой нагрузки;

бойынша сыйақыны қайтарудың мүмкін болмауы. 5.5. Компания өз қалауы бойынша, Қарыз алушының келісімін алмастан және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектеулерді ескере отырып, талап ету құқықтарын басқаға беру (цессия) шартын жасау арқылы өзінің талап ету құқықтарын үшінші тұлғаға беруге құқылы. Шарт бойынша талап ету құқығы үшінші тұлғаға берілген кезде, Қазақстан Республикасының заңнамасында Компания мен Қарыз алушының Шарт шеңберіндегі өзара қатынастарына қойылатын талаптар мен шектеулер Қарыз алушының талап ету құқығы берілген үшінші тұлғамен құқықтық қатынастарына да қолданылады. Тәуекелдер: - кредитордың ауысуы және өндіріп алушының жаңа өкілдерімен қарым-қатынас жасау. 5.6. Шартта және (немесе) Өтініште көзделген мөлшерде тұрақсыздық айыбын төлеуді талап етуге. Тәуекел: Компания алдындағы берешек сомасының ұлғаюы. 5.7. Заңнамада көзделген жағдайларда берешекті нотариустың атқарушылық жазбасы негізінде өндіріп алуға. Тәуекел: - берешекті өндіріп алуға байланысты қосымша шығыстардың туындауы. 5.8. Қазақстан Республикасының заңнамасына және Өтінішке / Шартқа сәйкес өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.	- невозможность осуществления возврата суммы микрокредита и вознаграждения микрокредита, сопровождающаяся рисками, указанными в настоящем разделе. 5.5. Компания по своему усмотрению, без получения согласия Заемщика, с учетом ограничений, указанных законодательством Республики Казахстан, вправе уступить третьему лицу свои права требования путем заключения договора уступки прав (цессии). При уступке права (требования) по Договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям Компании с Заемщиком в рамках Договора, распространяются на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование). Риски: - смена кредитора и общение с новыми представителями взыскателя. 5.6. Потребовать уплаты неустойки в размере, предусмотренном в Договоре/Заявлении. Риск: увеличение суммы задолженности перед Компанией. 5.7. Взыскать задолженность на основании исполнительной надписи нотариуса в случаях, предусмотренных законодательством. Риск: - возникновение дополнительных расходов, связанных с взысканием задолженности. 5.8. осуществлять иные права, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Заявлением/Договором.
6. Қарыз алушыға арналған ұсынымдар • Шартқа қол қоймас бұрын оның талаптарын мұқият оқып шығыңыз. • Әртүрлі микроқаржы ұйымдарының ұсыныстарын салыстырыңыз. • Микроқаржы ұйымының www.gov.kz/memleket/entities/ardfm сайтында орналастырылған МҚҰ-лардың ресми тізіліміне енгізілгенін тексеріңіз. • Егер Сізге қандай да бір талап түсініксіз болса, құжаттарға қол қоймаңыз — МҚҰ қызметкерінен түсіндірме беруді талап етіңіз. • Берешек толық өтелгенге дейін Шарттың көшірмесі мен төлемдер кестесін сақтаңыз.	6. Рекомендации Заемщику • Внимательно читайте условия Договора до подписания. • Сравнивайте предложения разных микрофинансовых организаций. • Проверьте, включена ли микрофинансовая организация в официальный реестр МФО, размещённый на сайте www.gov.kz/memleket/entities/ardfm • Не подписывайте документы, если Вам что-то непонятно — требуйте разъяснений у сотрудника МФО. • Храните копию Договора и график платежей до полного погашения долга.
7. Жүгінуге арналған байланыс деректері 7.1. Жүгіну және консультация алу үшін Компанияның байланыс деректері:	7. Контакты для обращений 7.1. Контакты Компании для обращений и консультаций:

1) Мекенжайы: Қазақстан Республикасы, 050000, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Гоголь көшесі, 86-үй, 703-кеңсе; 2) электрондық пошта мекенжайы: info@mbulak.kz 3) ресми сайт/интернет-ресурс: www.mbulak.kz 4) телефоны: 8 (800) 00707105. Жұмыс тәртібі: жұмыс күндері сағат 8:30-дан 17:30-ға дейін, түскі үзіліс — сағат 12:30-дан 13:30-ға дейін. 7.2. Микроқаржы омбудсманына жүгінуге арналған байланыс деректері: 1) Мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Мыңбаев көшесі, 53-ғимарат, 3-қабат, 321-кеңсе; 2) Электрондық пошта мекенжайы: info@mfombudsman.kz 3) Ресми сайт/интернет-ресурс: https://mfombudsman.kz/; 4) Телефондары: +7 (727) 338 22 44, +7 (727) 338 22 25. Жұмыс тәртібі: жұмыс күндері сағат 9:00-ден 18:00-ге дейін, түскі үзіліс – сағат 13:00-ден 14:00-ге дейін.	1) Адрес: Республика Казахстан, 050000, город Алматы, Алмалинский район, улица Гоголя, дом 86, офис 703 2) Электронный адрес: info@mbulak.kz 3) Официальный сайт/интернет-ресурс: www.mbulak.kz 4) Телефон: 8 (800) 00707105 Режим работы: будние дни с 8:30 - 17:30, обеденный перерыв 12:30 - 13:30 7.2. Контакты микрофинансового омбудсмана для обращения 1) Адрес: Республика Казахстан, город Алматы, улица Мынбаева, здание 53, 3 этаж, офис 321 2) Электронный адрес: info@mfombudsman.kz 3) Официальный сайт/интернет https://mfombudsman.kz/ 4) Телефоны: +7 (727) 3382244, +7 (727) 3382225 Режим работы: будние дни с 9:00 - 18:00, обеденный перерыв 13:00 - 14:00
---	---