

**Утверждены**  
Решением единственного участника  
ТОО «МФО «PROcredit» от «20» августа 2024 г.



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ  
ТОО «МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «PROcredit»**

г. Алматы, 2024г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения.
2. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита.
3. Способ выдачи денежных средств по договору о предоставлении микрокредита.
4. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита.
5. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам.
6. Порядок выплаты и начисления вознаграждения по предоставляемым микрокредитам.
7. Требования к принимаемому МФО обеспечению.
8. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам.
9. Методы погашения микрокредита.
10. Права и обязанности МФО.
11. Порядок урегулирования задолженности.
12. Ответственность сторон.
13. Прочие условия.

Настоящие Правила разработаны на основании норм действующего законодательства Республики Казахстан, Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее по тексту - Закон), нормативно правовых актов уполномоченного органа, а также внутренними документами ТОО «МФО «PROcredit» (далее по тексту - МФО) и определяют порядок и условия предоставления микрокредитов, а также их обслуживания, и являются неотъемлемым приложением к Договору о предоставлении микрокредита.

***Термины и определения, используемые в настоящих правилах:***

- **Закон** – Закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности»;
- **Заявитель** – физическое или юридическое лицо, подавшее заявление в МФО, на получение микрокредита;
- **Заемщик** – физическое или юридическое лицо, заключившее с МФО, договор о предоставлении микрокредита;
- **Залог** – это движимое или недвижимое имущество, предоставляемое Заемщиком (Заявителем) в МФО в целях обеспечения по предоставленному микрокредиту;
- **Договор о предоставлении микрокредита** - договор, в соответствии с которым МФО предоставляет заемщику микрокредит;
- **Микрокредит** - деньги, предоставленные МФО, заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом на условиях платности, срочности и возвратности;
- **Вознаграждение** - плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита;
- **Годовая эффективная ставка вознаграждения** – ставка вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита, исчисляемая в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов Заемщика по оплате микрокредита, включающих в себя вознаграждение;
- **Кредитное досье** – документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика;
- **Личный кабинет** – многофункциональный защищенный сервис, обеспечивающий взаимодействие между МФО и Заявителем (Заемщиком) в рамках предоставления микрокредитов электронным способом;
- **Терминал** – электронно-механическое устройство, предназначенное для осуществления операций, связанных с предоставлением микрокредитов;
- **Мобильное приложение** – программный продукт, используемый на абонентском устройстве сотовой связи и предоставляющий доступ к личному кабинету посредством услуг сотовой связи или интернета;
- **КДН-коэффициент** долговой нагрузки. Определяется, как отношение суммы ежемесячного платежа по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика, включая суммы просроченных платежей по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика и среднего ежемесячного платежа по новой задолженности заемщика к среднему ежемесячному доходу заемщика за последние шесть месяцев;



- МРП – месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- Уполномоченный орган - государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций;

## 1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

1.1. Для рассмотрения и принятия решения МФО о предоставлении микрокредита, Заявитель предоставляет следующую информацию и документы:

1.2. Документ, удостоверяющий личность Заявителя (заемщика), информацию о документе, удостоверяющем личность Заявителя (заемщика), содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа), адрес места регистрации либо места жительства Заявителя (заемщика);

- Заявление на предоставление микрокредита предоставляется заявителем по форме, согласно утвержденным внутренним нормативным документам МФО;
- Номер сотового телефона Заявителя (заемщика) и контактных лиц;
- Дополнительно запрашиваемые МФО документы и сведения, в рамках действующего законодательства Республики Казахстан.

1.3. До предоставления микрокредита электронным или иным способом МФО:

- осуществляет идентификацию Заемщика (заявителя) в соответствии с Политикой безопасности и защиты информации от несанкционированного доступа при предоставлении услуг посредством интернет-ресурса, мобильного приложения и (или) терминала в «МФО «PROcredit»;
- осуществляет надлежащую проверку Заемщика (заявителя) в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и внутренними документами;
- получает у Заявителя согласие субъекта кредитной истории на получение и предоставление информации о его платежеспособности, согласно действующему законодательству Республики Казахстан;
- Запрашивает согласие супруга (супруги) на предоставление микрокредита, в порядке, определенном Законом Республики Казахстан.

- осуществляет проверку Заемщика (заявителя) в соответствии с законодательством Республика Казахстан на предмет получения адресной социальной помощи;
- получает согласие от Заемщика (заявителя) на получение сведений в кредитном бюро с государственным участием и в ТОО «Первое кредитное бюро»;
- ознакомляет Заемщика (заявителя) с Правилами предоставления микрокредитов;
- предоставляет Заемщику (заявителю) полную и достоверную информацию о платежах и переводах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- информирует Заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;

1.4. Заявление на предоставление микрокредита рассматривается от 5 (пяти) минут до 3 (трех) рабочих дней.



1.5. МФО предоставляет Заемщику (заявителю) для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами (методом дифференцированных платежей, аннуитетных платежей или методом, рассчитанным в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов), за исключением договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в случае, если погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

1.6. МФО при рассмотрении вопроса о выдаче микрокредита учитывает кредитный скоринг Заемщика (заявителя) - физического лица, рассчитанный согласно требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренним нормативным документам МФО.

1.7. На основании заявления на предоставление микрокредита и после проведения рассмотрения кредитного скоринга заявителя заключается Договор о предоставлении микрокредита (далее по тексту – Договор).

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

2.1. Договор заключается в письменной форме с приложением полного пакета документов в соответствии с утвержденными нормативно правовыми актами уполномоченного органа Республики Казахстан, а также согласно внутренним нормативным документам МФО. Договор включает в себя общие условия договора, права и обязанности сторон Договора, ограничения для МФО, ответственность сторон за нарушение обязательств, порядок внесения изменений в условия Договора.

2.2. Информация по Договору, заключенному с МФО, подлежит в обязательном порядке предоставлению в кредитное бюро с государственным участием на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

2.3. При изменении условий исполнения Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, капитализация (суммирование) просроченного вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) к сумме основного долга не допускается.

2.4. При изменении условий исполнения заключенного с физическим лицом Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и не обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и не обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) не допускается.

2.5. До заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность информирует



физическое лицо, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита, о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, или значения вознаграждения (в случае заключения договора, с физическим лицом в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней) размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту.

2.5. Предоставление микрокредита электронным способом осуществляется после выполнения клиентом процедур безопасности, установленных законодательством Республики Казахстан, внутренними документами МФО и Договором.

2.6. Операции, связанные с предоставлением микрокредитов электронным способом, осуществляются в личном кабинете Заемщика на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и (или) терминалах МФО.

### **3. СПОСОБ ВЫДАЧИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ДОГОВОРУ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА**

3.1. МФО осуществляет выдачу денежных средств по Договору следующим способом:

- выдача наличных денег из кассы МФО;
- путем перевода денежных средств с банковского счета МФО, на банковский счет (платежную карточку) Заемщика;
- посредством выдачи Заемщику наличных денег через терминал;
- через АО «Казпочта» с помощью специального секретного кода;
- по заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги; и иным способом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

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

4.1. Минимальная сумма микрокредита 1 000 (одна тысяча) тенге.

4.1. Сумма потребительского микрокредита, выдаваемого организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, соответствует следующим требованиям:

- по беззалоговому микрокредиту - не более одной тысячи стократного месячного расчетного показателя, установленного законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год;
- по микрокредиту, обеспеченному залогом - в пределах сумм, не превышающем двадцатитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

4.2. Максимальная сумма по договору о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, не может превышать сумму равную сорока пяти месячным расчётным показателям, установленным на текущий год.

4.3. При предоставлении микрокредита с обеспечением исполнения обязательств, согласно подпункту 7.2. настоящих Правил МФО устанавливаются следующие предельные сроки:

- минимальный срок микрокредита – 8 (восемь) календарных дней;
- максимальный срок микрокредита – до 60 (шестидесяти) месяцев.



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

5.1. После предоставления микрокредита МФО начисляет вознаграждение и неустойку в соответствии с условиями Договора.

5.2. 5.2. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляет 46 (сорок шесть) процентов в соответствии с нормативно правовыми актами уполномоченного органа РК. 5.3. Установить предельное значение вознаграждения по договору о предоставлении беззалогового микрокредита на период до сорока пяти календарных дней, заключенному с физическим лицом, в размере менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов.

## **6. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ И НАЧИСЛЕНИЯ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

6.1. Заемщик за пользование предоставленным микрокредитом оплачивает вознаграждение в размере и срок, установленные Договором.

6.2. Исполнение обязательств Заемщиком по Договору обеспечивается способами, предусмотренными Договором.

6.3. Погашение микрокредита осуществляется в соответствии со способами погашения, указанными в Договоре.

6.4. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору, заключенному с физическим лицом в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

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

6.5. Требования, установленные п. 6.4. Правил не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, очередность погашения задолженности по такому микрокредиту следующая:

1. издержки микрофинансовой организации по получению исполнения;
2. неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором;
3. задолженность по вознаграждению;
4. задолженность по основному долгу.

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

7.1. МФО предоставляет микрокредиты с обеспечением либо без обеспечения исполнения обязательства в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.2. Обеспечением микрокредита может являться недвижимое и движимое имущество и должно соответствовать следующим требованиям включая, но не ограничиваясь:

- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан и нормативных документов МФО;



- залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии с нормами Гражданским кодексом РК (право собственности, право хозяйственного ведения, право оперативного управления и иные права), подтвержденными правоустанавливающими/правоудостоверяющими документами на предмет залога на срок действия договора залога;
- в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;
- предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Заемщиков и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается МФО);
- предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;
- МФО должно иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора залога.

## 8. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

8.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов Заемщика, включающих в себя вознаграждение, при наличии - комиссионные и иные платежи, подлежащие уплате МФО за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

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

8.3. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- 1) на дату заключения Договора, дополнительных соглашений к Договору;
- 2) по устному или письменному требованию Заемщика;
- 3) в случае внесения изменений и дополнений в Договор, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты.

8.4. При изменении условий Договора, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора.

8.5. При уступке прав (требований) по Договору расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 8.3 Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по Договору.

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

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

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;



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

## 9. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

9.1. В МФО утверждены следующие методы погашения:

9.1.1. метод дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

9.1.2. метод аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;

9.1.3. иной метод:

- метод единовременного погашения задолженности по основному долгу и вознаграждению в конце срока микрокредита;
- метод неравномерных платежей, при котором погашение вознаграждения осуществляется ежемесячно за фактическое количество дней использования микрокредита на протяжении срока действия микрокредита, а погашение суммы основного долга производится в последний день срока действия микрокредита. Последний платеж включает в себя сумму основного долга в полном размере и вознаграждение, начисленное за текущий период;
- график реструктуризации.

## 10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МФО

10.1. МФО вправе:

1. Запрашивать у Заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по нему, определенных правилами предоставления микрокредитов и внутренними нормативными документами МФО;
2. Уступить право (требование) по Договору лицу, согласно нормам законодательства РК, в том числе при наличии у Заемщика просрочки исполнения обязательства по Договору свыше девяноста последовательных календарных дней;
3. По заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги, за исключением при предоставлении микрокредита в соответствии с пунктом 3-1 статьи 4 Закона «О микрофинансовой деятельности»;
4. по заявлению Заемщика осуществляет перевод на банковский счет юридического лица, с которым у МФО, заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги заемщиком;
5. взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пеню), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения



согласия Заемщика-физического лица в случае недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления Заемщика-физического лица и непредставления Заемщиком-физическим лицом возражений по задолженности.

6. Осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором.

#### **10.2. МФО обязана:**

1. В случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также Заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения микрофинансовой организации, либо направлением соответствующего уведомления в личный кабинет Заемщика, а также по юридическому адресу Заемщика (заявителя) - физического лица в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений.

2. Разместить копию правил предоставления микрокредитов в месте доступном для ознакомления Заемщиком МФО.

3. Иметь Политику информационной безопасности и принимать меры по предотвращению использования действующих или внедряемых способов и технологий предоставления микрокредитов электронным способом в схемах легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма. МФО при предоставлении микрокредитов электронным способом применяет необходимые меры, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Закон о ПОДФТ).

4. В целях предотвращения увеличения задолженности Заемщика, являющегося физическим лицом, МФО не вправе требовать выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения, по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

5. Предоставлять микрокредиты в соответствии с внутренними нормативными документами и Договором, в том числе электронным способом в соответствии с Политикой информационной безопасности и законодательством Республики Казахстан.

6. Обеспечить в личном кабинете Заемщика возможность производить следующие действия:

- подача Заявителем заявления на получение микрокредита;
- просмотр сведений об организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность (юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты и другие сведения), сведений о первом руководителе (фамилия, имя, отчество (при наличии)) организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность;
- просмотр договора (договоров) Заемщика о предоставлении микрокредита (до и после заключения договора);
- просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения заявления Заемщика на получение микрокредита;
- просмотр информации о сумме текущей задолженности Заемщика по микрокредиту (микрокредитам), предстоящих и фактических платежах Заемщика, в том числе о сумме основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафов, пени);



- просмотр информации о способах погашения микрокредита Заемщиком;
  - обмен письмами (сообщениями) между клиентом и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность.
  - Обеспечивать безопасное хранение электронных сообщений и иных документов, предоставленных Заемщику и полученных от него, с соблюдением их целостности и конфиденциальности в течение не менее 5 лет (по беззалоговым микрокредитам) и 10 лет (по залоговым микрокредитам) после выполнения всех обязательств по договору и истечения срока его действия. Хранение электронных сообщений и иных документов осуществляется в том формате, в котором они были сформированы, отправлены клиенту или получены от него.
  - Обеспечить просмотр любых уведомлений и оповещений для Заемщика, путем их размещения в личном кабинете.
8. По запросу Заемщика предоставлять ему подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, подтверждающих предоставление (получение) микрокредита, в порядке и сроки, предусмотренные договором.
9. В случае обнаружения несанкционированного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированных действий со стороны третьих лиц либо иных незаконных (мошеннических) действий с микрокредитами, в течение двух рабочих дней МФО обязана принять меры для устранения причин и последствий таких действий, а также в течение одного рабочего дня информировать об этом Заемщика и уполномоченный орган. На основании внесенного МФО представления о принятии мер по устранению обстоятельств, способствовавших совершению уголовного правонарушения либо постановления о признании заемщика потерпевшим, представленного правоохранительными органами, не позднее трех календарных дней МФО:
- прекращает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по микрокредиту клиента;
  - вносит корректировки в кредитную историю клиента в кредитных бюро путем устранения записей о наличии задолженности по микрокредиту.
- МФО, принимает решение о списании задолженности клиента по микрокредиту, по которому имеется представление и (или) постановление правоохранительных органов и (или) вступившее в законную силу решение суда, принятое по обращению МФО.
10. Обеспечить иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором.

## **11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

- 11.1. МФО уведомляет Заемщика о дате наступления просрочки исполнения обязательства в сроки предусмотренные Законодательством Республики Казахстан, и направляет следующую информацию 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 - физического лица по Договору обратиться в МФО;
  3. последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору.
- 11.3. МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.
- 11.4. Заемщик - физическое лицо в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору вправе посетить



МФО и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Законом Республики Казахстан О микрофинансовой деятельности и (или) Договором, заявление о внесении изменений в условия Договора, в том числе связанных с:

1. изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по Договору;
2. отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
3. изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
4. изменением срока микрокредита;
5. прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
6. самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
7. представлением отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи МФО заложенного имущества;
8. реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору покупателю.

11.5. МФО в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления Заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Законом Республики Казахстан О микрофинансовой деятельности и (или) Договором, сообщает Заемщику - физическому лицу о (об):

1. согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
2. своих предложениях по урегулированию задолженности;
3. отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

11.6. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 11.5. пункта 11 настоящих правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

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

Требование, установленное частью третьей настоящего пункта, не распространяется на случаи рассмотрения уполномоченным органом обращения свыше шестидесяти календарных дней с даты обращения, а также повторного обращения заемщика - физического лица по ранее рассмотренному вопросу.

Обращение заемщика - физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.



11.7. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1 пункта 11.2., а также не реализации Заемщиком - физическим лицом по Договору прав, предусмотренных пунктом 11.4., либо отсутствия согласия между Заемщиком - физическим лицом и МФО по изменению условий Договора МФО вправе рассмотреть вопрос о применении следующих мер в отношении Заемщика:

1. рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика.  
Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с настоящими правилами.
2. передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;
3. применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратиться с иском о взыскании на доходы Заемщика или заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;
4. обратиться с иском в суд о признании Заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

12.1. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), МФО и его Заемщики несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).

12.2. Споры и разногласия, возникающие между МФО и Заемщиком, будут разрешаться путем переговоров, способами досудебного урегулирования спора, а в случае недостижения согласия – в судах Республики Казахстан.

## **13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

13.1. Выдача и оформление микрокредита осуществляется лицам не моложе 18 года и не старше 68 лет, в соответствии с пунктом 1 настоящих Правил.

13.2. Мобильное приложение и программное обеспечение являются собственной электронной площадкой МФО. Под программным обеспечением МФО подразумевается продукт интеллектуальной деятельности, включающий в себя комплекс программ, обеспечивающих обработку и передачу данных на всех этапах деятельности МФО.

13.3. В течении срока действия Договора о предоставлении микрокредита Заемщик обязан самостоятельно осуществлять мониторинг направленных Заемщиком оповещений и уведомлений в личный кабинет.

13.4. Электронные документы хранятся в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности и не требуют распечатки или иного отображения содержания электронного документа на бумажном носителе с целью хранения.

13.5. МФО отказывает в предоставлении Заемщику микрокредита по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан

13.6. Настоящие Правила могут дополняться и изменяться в процессе осуществления деятельности МФО в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, а также для повышения эффективности работы МФО.