

БЕКІТІЛДІ

«Keremet aqsha» микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
қатысушыларының кезектен тыс жалпы жиналысының
2026 жылғы 21 шілдедегі №21-07-2026 хаттамасымен



**«KEREMET AQSHA» МИКРОҚАРЖЫ ҰЙЫМЫ» ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ
СЕРІКТЕСТІГІНІҢ
МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ЕРЕЖЕЛЕРІ**



Қазақстан Республикасы, 2026 жыл

МАЗМҰНЫ

- 1 - тарау. Жалпы ережелер
- 2-тарау. Микрокредиттердің ең жоғары сомалары, беру мерзімдері және сыйақы мөлшерлемелері
- 3-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың ең ұзақ мерзімдері
- 4-тарау. Микрокредиттер беру барысында туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі
 - 4.1. Жалпы ережелер және өтініш беру нысандары
 - 4.2. Жеке қабылдау және ауызша өтініштер
 - 4.3. Өтініштерді тіркеу және қабылдауды растау
 - 4.4. Өтініштерді қарау тәртібі және мерзімдері
 - 4.5. Өтініштерді қарау нәтижелері
 - 4.6. Қарау нәтижелері туралы хабарлау
 - 4.7. Өтініштерді есепке алу және талдау
- 5-тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі
 - 5.1. МҚҰ-ның құқықтары, міндеттері, шектеулері және жауапкершілігі
 - 5.2. Өтініш берушінің құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі
 - 5.3. Қарыз алушының құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі
- 6-тарау. Микрокредит беруге байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну шарттары
 - 6.1. Қаржылық өнімдер және оларды ұсынудың жалпы шарттары
 - 6.2. Өтініш берушіге қойылатын талаптар, өтініш беру және электрондық сәйкестендіру
 - 6.3. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау тәртібі
 - 6.4. Өтінішті қарау және шешім қабылдау
 - 6.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушыны ақпараттандыру және консультация беру
 - 6.6. Шарт жасасу тәртібі мен мерзімдері
 - 6.7. Микрокредит беру тәртібі
 - 6.8. Сыйақыны есептеу және микрокредитті өтеу тәртібі
 - 6.9. Қосымша қызметтер
 - 6.10. Кредиттік желі, қайта қаржыландыру және қайта кредиттеу
 - 6.11. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері
 - 6.12. Қарыз алушыны хабардар ету және мерзімі өткен берешекті реттеу
 - 6.13. Берешекті өндіріп алу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі
 - 6.14. Кредиттік досье және мониторинг
- 7-тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер
- 8-тарау. Микрокредиттер беру кезіндегі адал мінез-құлық қағидаттары
- 9-тарау. Қаржылық қызметтерді тұтынушы мен микроқаржы омбудсанымен ұйым арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі
- 10-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі
 - 10.1. Өзара іс-қимыл ерекшеліктері
 - 10.2. Ақпарат алудың қолжетімді нысандары
 - 10.3. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы
- 11-тарау. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы
- 12-тарау. Қорытынды ережелер

1-тарау. Жалпы ережелер

1.1. Осы «Keremet aqsha» микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің Микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, Қазақстан Республикасының «Микроқаржы қызметі туралы» Заңына (бұдан әрі – Заң), Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы №92 «Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарды бекіту туралы» қаулысына (бұдан әрі – Талаптар), Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне және МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

1.2. Осы Қағидалар «Keremet aqsha» МҚҰ» ЖШС-нің (бұдан әрі – МҚҰ) жеке тұлғаларға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамдарға және дара кәсіпкерлерге микрокредит беру тәртібі мен шарттарын, шарттарға қызмет көрсету, өтініштерді қарау және берешекті реттеу тәртібін айқындайды.

1.3. МҚҰ заңды тұлғаларға микрокредит бермейді.

1.4. Микрокредиттер МҚҰ-ның ресми интернет-ресурсы және мобильдік қосымшасы арқылы электрондық тәсілмен беріледі. МҚҰ кеңсесі азаматтарды жеке қабылдау, консультация беру, өтініштер қабылдау және клиенттерге қызмет көрсету үшін пайдаланылады.

1.5. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияны немесе микрокредит беру құпиясын құрамайды. Қағидалардың қолданыстағы редакциясы МҚҰ-ның интернет-ресурсында, мобильдік қосымшасында және МҚҰ үй-жайында көпшілікке қолжетімді жерде орналастырылады.

1.6. Осы Қағидалардың ережелері әдеби тіл нормалары мен заң терминологиясын сақтай отырып баяндалады және қолданылады. Қағидалар Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда Қазақстан Республикасы заңнамасының нормалары қолданылады.

1.7. Осы Қағидалардың мақсаттары үшін мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

- 1) автоматтандырылған ақпараттық жүйе – микрокредиттерді электрондық тәсілмен беруді автоматтандыратын ақпараттық жүйе;
- 2) биометриялық аутентификация – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен клиенттің биометриялық деректері негізінде оның жеке басын растау рәсімі;
- 3) сыйақы – негізгі борыш сомасына пайыздық мөлшерде белгіленетін берілген микрокредит үшін төлем;
- 4) жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) – уәкілетті орган белгілеген тәртіппен есептелетін, шынайы, жылдық, тиімді және салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі;
- 5) шарт – МҚҰ мен қарыз алушы арасында жасалатын микрокредит беру туралы шарт;
- 6) сенім білдірілген тұлға – сенімхат негізінде қаржылық қызметтерді тұтынушының атынан өзіне берілген өкілеттіктер шегінде әрекет ететін тұлға;
- 7) қарыз алушы – МҚҰ-мен шарт жасасқан жеке тұлға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам немесе дара кәсіпкер;
- 8) өтініш беруші – микрокредит алуға өтініш берген жеке тұлға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам немесе дара кәсіпкер;
- 9) дара кәсіпкер – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дара кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлға;

- 10) клиент – өтініш беруші, қарыз алушы немесе микрокредит беру және оған қызмет көрсету мәселелері бойынша МҚҰ-ға жүгінген өзге де жеке тұлға;
- 11) кредиттік желі – қарыз алушыға келісімде белгіленген лимит пен мерзім шегінде жекелеген микрокредитті алу уақытын және сомасын айқындауға мүмкіндік беретін талаптармен микрокредиттер беруге МҚҰ-ның міндеттемесі;
- 12) кредиттік досье – МҚҰ өтініш беруші мен қарыз алушы бойынша қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтердің жиынтығы;
- 13) жеке кабинет – МҚҰ мен өтініш берушінің және қарыз алушының өзара іс-қимылын қамтамасыз ететін автоматтандырылған ақпараттық жүйенің қорғалған сервисі;
- 14) мүгедектігі бар адам (МБА) – ағза функцияларының тұрақты бұзылуына байланысты тіршілік әрекеті шектелген және әлеуметтік қорғауды қажет ететін денсаулығында бұзылысы бар адам;
- 15) халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ХЖТШТ) – өздігінен қозғалу, қызметтерді алу, ақпаратқа қол жеткізу немесе кеңістікте бағдарлау кезінде қиындықтарға тап болатын адамдар;
- 16) микрокредит – МҚҰ қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен беретін ақша;
- 17) мобильдік қосымша – абоненттік құрылғыда пайдаланылатын және Интернет желісі арқылы жеке кабинетке қол жеткізуді қамтамасыз ететін бағдарламалық өнім;
- 18) тұтынушылық микрокредит – жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес мақсаттарға берілетін микрокредит;
- 19) өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам – заңнамада көзделген жағдайларда дара кәсіпкер ретінде тіркелмей-ақ табыс әкелетін қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға;
- 20) қаржылық өнім – МҚҰ-ның уәкілетті органы бекіткен, қарыз алушылардың белгілі бір санатына арналған микрокредит беру талаптарының жиынтығы;
- 21) уәкілетті орган – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган;
- 22) Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы (СДАО) – клиенттерді сәйкестендіру рәсімдерін жүргізу үшін қолжетімді көздерден алынған клиенттік деректермен қаржы ұйымдарының алмасуын қамтамасыз ететін банкаралық ақша аударымдары жүйесінің операциялық орталығы.

1.8. Осы Қағидаларда өзге де ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағыналарда қолданылады.

2 -тарау. Микрокредиттердің ең жоғары сомалары, беру мерзімдері және сыйақы мөлшерлемелері

2.1. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына және осы Қағидаларға сәйкес жеке тұлғаларға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамдарға және дара кәсіпкерлерге микрокредиттер береді:

Микрокредит сомасы		Мерзім	сыйақы мөлшерлемесі	
Минимум	Максимум		Минимум	Максимум / ЖТСМ
10 000 теңге	1 100 АЕК	5 күнтізбелік күннен бастап 36 айға дейін	3,65% жылдық	ЖТСМ жылына 46%-дан аспайтындай мөлшерде

2.2. Микрокредиттің нақты сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) тиісті қаржылық өнімнің талаптарына, өтінішті қарау нәтижелеріне сәйкес айқындалады және микрокредит беру туралы шартта, негізгі ақпараттық құжатта және өтеу кестесінде көрсетіледі.

Бұл ретте, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға микрокредит берілген жағдайда, осы қаржылық өнім бойынша негізгі ақпараттық құжат ұсынылмайды, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалау жүргізілмейді.

2.3. Микрокредит сомасы Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен беріледі. Заңнамада жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің (ЖТСМ) шекті мөлшері өзгерген жағдайда, шарт жасалған күнге немесе оның талаптарына өзгерістер енгізілген күнге қолданыста болған мөлшер қолданылады.

2.4. Сыйақы уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес, қаржылық өнімде және шартта көзделген уақыттық база қолданылып, микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін негізгі борыштың қалдығына есептеледі. Микрокредит мерзімінен бұрын өтелген жағдайда сыйақы микрокредитті нақты пайдаланған кезең үшін есептеледі.

3-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

3.1. МҚҰ микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешімді мынадай шекті мерзімдерде қабылдайды:

- 1)** мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасуға жеке тұлғаның өтініші бойынша – өтініш келіп түскен сәттен бастап **1 (бір) сағат** ішінде;
- 2)** кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға микрокредит беру туралы өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамның немесе дара кәсіпкердің өтініші бойынша – МҚҰ өтінішті және шешім қабылдау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің толық топтамасын алған күннен бастап **10 (он) жұмыс күнінен аспайтын** мерзімде.

3.2. Осы Қағидалардың **3.1-тармағының 2) тармақшасында** көзделген мерзімге өтініш берушінің өтініштің кемшіліктерін жою, МҚҰ сұратқан құжаттарды немесе мәліметтерді ұсыну не МҚҰ-ға байланысты емес себептер бойынша сәйкестендіруден қайта оту кезеңі енгізілмейді.

3.3. Қабылданған шешім туралы өтініш берушіге жеке кабинет, мобильдік қосымша және (немесе) шартта немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілмен хабарланады.

3.4. МҚҰ-ның микрокредит беру туралы оң шешімі қабылданған күннен бастап **3 (үш) күнтізбелік күн** ішінде қолданылады.

3.5. Егер оң шешімнің қолданылу мерзімі ішінде өтініш беруші шарт жасаспаса және (немесе) заңнамаға сәйкес міндетті болып табылатын келісімдерді рәсімдемесе, бұл өтініш берушінің шарт жасасудан және микрокредит алудан бас тартуы болып танылады. Кейіннен микрокредит алу үшін өтініш беруші жаңа өтініш береді.

4-тарау. Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі

4.1. Жалпы ережелер және өтініштердің нысандары

4.1.1. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау Талаптарға, осы Қағидаларға, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету жөніндегі ішкі саясаттар мен рәсімдерге сәйкес жүзеге асырылады.

4.1.2. МҚҰ мынадай өтініштермен жұмыс жүргізеді:

1) қолма-қол тапсырылған, пошта, электрондық пошта арқылы не МҚҰ-ның интернет-ресурсы немесе өтініш беру сервисі көзделген мобильдік қосымшасы арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер;

2) телефон арқылы немесе қаржылық қызметтерді тұтынушының МҚҰ-ға жеке келуі барысында келіп түскен ауызша өтініштер.

4.1.3. Интернет-ресурста және (немесе) мобильдік қосымшада нақты уақыт режиміндегі хабар алмасу жүйесі арқылы жіберілген немесе МҚҰ-ның абоненттік нөмірлеріне келіп түскен хабарламалар, егер олар ақпараттық сипаттағы сұрау салулар болып табылса, өтініш деп танылмайды. Мұндай жағдайда МҚҰ тұтынушыға осы тараудың талаптарына сәйкес өтініш беру тәртібін түсіндіреді.

4.1.4. Микрокредиттер беру мәселелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштеріне мыналар жатпайды:

1) қызметкерлердің өздеріне қаржылық қызмет көрсетуге байланысты емес еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретінде МҚҰ-ға жасаған өтініштері;

2) микрокредиттер беруге байланысты емес қатысушылар, басқару органдарының мүшелері, бенефициарлар мен МҚҰ арасындағы корпоративтік жанжалдар мен даулар;

3) қаржылық өнімдерге қатысы жоқ жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, ақпараттық технологиялық сүйемелдеу және өзге де шарттар бойынша контрагенттердің өтініштері;

4) МҚҰ-ның әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) немесе қаржылық өнімнің талаптарына қанағаттанбаушылық білдірілмеген, заңнаманы не қаржылық өнімдердің талаптарын түсіндіру немесе ақпарат беру туралы сұрау салулар;

5) егер оларда нақты тұтынушының құқықтарының бұзылғаны туралы мәліметтер болмаса, МҚҰ-ның салықтық, статистикалық немесе өзге де есептілікті ұсынуына байланысты сұрау салулар;

6) нақты тұтынушының құқықтарының бұзылғаны көрсетілмеген заңнаманы бұзу, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану және өзге де құқық бұзушылықтар туралы хабарламалар;

7) нақты шарт бойынша тұтынушы болып табылмайтын бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және өзге де ұйымдардың өтініштері, нақты тұтынушының мүддесі үшін берілгені тікелей көрсетілген жағдайларды қоспағанда;

8) тұтынушының дербес өтініші қамтылмаған бақылау, қадағалау және құқық қолдану мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен хат алмасу;

9) мазмұнын немесе талаптарын анықтау мүмкін болмайтын өтініштер, оның ішінде оқылмайтын мәтіндер, байланыссыз хабарламалар және автоматтандырылған жаппай таратылымдар.

4.1.5. Клиенттің өтініші мынадай жағдайларда қараусыз қалдырылады:

1) өтініште жауап жіберілуге тиіс мекенжай көрсетілмесе;

2) өтініште тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса) және жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН) көрсетілмесе;

3) өтініште балағат сөздер немесе қорлайтын сөздер, МҚҰ мүлкіне, МҚҰ қызметкерінің және (немесе) оның отбасы мүшелерінің өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне қауіп төндіретін сипаттағы мәліметтер қамтылса;

4) өтініштің мәтінін оқу мүмкін болмаса;

5) өтінішті уәкілеттігі жоқ тұлға берген болса.

4.1.6. Осы Қағидалардың **4.1.5-тармағының 2), 3), 4) және 5) тармақшаларында** көзделген жағдайларда МҚҰ клиенттің өтінішін алған күннен бастап **5 (бес) жұмыс күні** ішінде өтініш берушіге өтініштің қараусыз қалдырылу себептері көрсетілген жауап жібереді.

4.2. Жеке қабылдау және ауызша өтініштер

4.2.1. МҚҰ-ның уәкілетті тұлғалары жеке тұлғаларды және олардың өкілдерін МҚҰ-ның атқарушы органының басшысы бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет жеке қабылдайды. Қабылдау кестесі МҚҰ-ның интернет-ресурсында, мобильдік қосымшасында және МҚҰ-ның үй-жайында орналастырылады.

4.2.2. Егер өтінішті жеке қабылдау барысында шешу мүмкін болмаса және ол қосымша зерделеуді талап етсе, тұтынушыға оны жазбаша нысанда ресімдеу ұсынылады. Мұндай өтініш жазбаша өтініш ретінде қаралады.

4.2.3. Телефон арқылы немесе тұтынушының жеке келуі кезінде берілген ауызша өтініштер өтініш жасалған сәтте қаралады. Егер мәселені бірден шешу мүмкін болмаса, тұтынушыға жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

4.2.4. Телефон арқылы келіп түскен ауызша өтініштер міндетті түрде тіркелуге жатады. Өңгімелесуді жазып алу тұтынушыны сөйлесудің басында хабардар ету арқылы жүзеге асырылады.

4.3. Өтініштерді тіркеу және қабылданғанын растау

4.3.1. Жазбаша өтініштер, оның ішінде интернет-ресурс және мобильдік қосымша арқылы келіп түскен өтініштер, МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен міндетті түрде тіркелуге жатады. Мобильдік қосымшада өтініш беруге арналған оңай айқындалатын функционал көзделеді.

4.3.2. Тұтынушыға жазбаша өтініштің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне қабылданғаны туралы белгі қойылады. Интернет-ресурс немесе мобильдік қосымша арқылы өтініш берілген жағдайда өтініштің тіркеу күні мен тіркеу нөмірі көрсетілген хабарлама жіберіледі. Өтінішті қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

4.4. Өтініштерді қарау тәртібі және мерзімдері

4.4.1. Өтінішті қарау үшін ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, МҚҰ мәселені объективті қарау үшін қажетті қосымша құжаттар мен мәліметтерді тұтынушыдан сұратады.

4.4.2. Өтінішті қарау мерзімі өтініштің МҚҰ-ға келіп түскен күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

4.4.3. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, қарау мерзімі қосымша 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы тұтынушы тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.

4.5. Өтініштерді қарау нәтижелері

4.5.1. МҚҰ өтініштердің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді және тұтынушыны қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

4.5.2. Жазбаша жауап өтініш берілген тілде ұсынылады және мыналарды қамтиды:

- 1) өтініште баяндалған әрбір мәселе бойынша негізделген және дәлелді уәждерді;
- 2) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, МҚҰ-ның ішкі құжаттарына және шарт талаптарына сілтемелерді;
- 3) анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасын;
- 4) талапты қанағаттандырудан бас тартылған немесе ол ішінара қанағаттандырылған жағдайда қабылданған шешімге шағымдану құқығының түсіндірмесін.

4.5.3. Өтініш негізді деп танылған жағдайда, МҚҰ өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру, анықталған бұзушылықты жою және тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

4.5.4. Жазбаша өтінішке берілетін жауапқа МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қолтаңбаны факсимильдік жолмен қайта жаңғыртуға немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілді қолдануға жол беріледі. Жіберушіні айқындауға және жауаптың жеткізілгенін тіркеуге мүмкіндік беретін электрондық тәсілдермен жауап жіберілген жағдайда, қол қою талап етілмейді.

4.6. Қарау нәтижелері туралы хабарлау

4.6.1. Жауап шартта көзделген тәсілмен немесе тұтынушы өтініште көрсеткен тәсілмен жіберіледі.

4.6.2. Жауап мынадай жағдайларда жеткізілген болып есептеледі:

- 1) шартта немесе өтініште көрсетілген мекенжайға тапсырыс хатпен жіберілген жағдайда;
- 2) шартта немесе өтініште көрсетілген электрондық пошта мекенжайына жіберілген жағдайда;
- 3) жауап мәтіні немесе жауаптың толық мәтіні орналастырылған интернет-ресурсқа сілтеме қамтылған SMS-хабарлама немесе push-хабарлама арқылы жіберілген жағдайда;
- 4) шартта көзделген, жауаптың алынғанын тіркеуге мүмкіндік беретін өзге байланыс құралы арқылы жіберілген жағдайда.

4.6.3. Тұтынушы немесе оның уәкілетті өкілі МҚҰ-ға жеке келген кезде жауап қолхат арқылы табыс етіледі, бұл туралы өтініштерді есепке алу журналында тиісті белгі қойылады, осы Қағидалардың 4.6.2-тармағында көзделген тәсілдердің бірімен бұрын жеткізілген жауаптарды қоспағанда.

4.6.4. Егер жауап «тапсыру мүмкін емес» деген белгімен қайтарылса немесе тұтынушы оны қабылдаудан бас тартса, жауап тиісті түрде жеткізілген болып есептеледі.

4.7. Өтініштерді есепке алу және талдау

4.7.1. МҚҰ барлық жазбаша өтініштердің тіркелуін, негізгі ақпараттың тіркелуін, өтініштердің жіктелуін және ақпараттың кемінде 5 (бес) жыл сақталуын қамтамасыз ететін өтініштер жіктеуішін жүргізеді.

4.7.2. Өтініш бойынша негізгі ақпаратқа мыналар кіреді:

- өтініштің тіркеу нөмірі мен күні;
- тұтынушының немесе оның өкілінің (көрсетілген жағдайда) жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН) және байланыс деректері;
- өтініштің келіп түсу арнасы;
- қаржылық өнімнің түрі;
- өтініштің мәні мен сипаттамасы;
- жауапты қызметкерлер туралы мәліметтер;
- қабылданған шешім.

4.7.3. Өтініштерді талдау сату қызметінен тәуелсіз құрылымдық бөлімшеге немесе жауапты лауазымды тұлғаға жүктеледі және өтініштердің себептерін анықтауды, ұсынымдар әзірлеуді, түзету және алдын алу шаралары бойынша ұсыныстар енгізуді, сондай-ақ басқарушылық есептілікті дайындауды қамтиды.

4.7.4. Басқарушылық есептілікке өтініштердің саны мен жіктелуі, қарау мерзімдерінің сақталуы, қанағаттану деңгейін бағалау нәтижелері, анықталған жүйелі мәселелер және қабылданған шаралар туралы мәліметтер енгізіледі.

5-тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

5.1. МҚҰ-ның құқықтары, міндеттері, шектеулері және жауапкершілігі

5.1.1. МҚҰ құқылы:

1) өтінішті қарау, микрокредиттің жарамдылығын және кредит қабілеттілігін бағалау, шартты жасасу, орындау және өзгерту үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді өтініш берушіден және қарыз алушыдан сұратуға;

2) ұсынылған мәліметтердің толықтығы мен дұрыстығын заңды тәсілдермен тексеруге, оның ішінде қажетті келісімдер мен құқықтық негіздер болған жағдайда кредиттік бюролардан, мемлекеттік ақпараттық жүйелерден және өзге де ақпарат көздерінен мәліметтер алуға;

3) заңнама талаптарын, қаржылық өнімнің талаптарын және тәуекелдерді бағалау нәтижелерін ескере отырып, микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешім қабылдауға;

4) қарыз алушыдан шарт бойынша міндеттемелердің тиісінше орындалуын талап етуге;

5) Заңда және шартта көзделген жағдайларда шарттың талаптарын қарыз алушы үшін тек жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгертуге;

6) заңнамада белгіленген тәртіппен және шектерде шарттың орындалуына мониторинг жүргізуге, сотқа дейінгі реттеуді жүзеге асыруға және берешекті өндіріп алуға;

7) тәуекелдерді бағалау және басқару үшін автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектіні пайдалануға, оларды пайдалану арқылы қабылданған шешімдер үшін жауапкершілік көтеруге;

8) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

5.1.2. МҚҰ міндетті:

1) Заңның, Талаптардың, осы Қағидалардың, шарттың және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын сақтауға;

2) өтініш берушіге және қарыз алушыға микрокредиттің талаптары, төлемдер, тәуекелдер, сондай-ақ тараптардың құқықтары мен міндеттері туралы толық, дұрыс, уақтылы және түсінікті ақпарат беруге;

3) заңнамада белгіленген жағдайларда және тәртіппен сәйкестендіруді және биометриялық аутентификацияны жүргізуге, микрокредиттің жарамдылығын және кредит қабілеттілігін бағалауды, борыш жүктемесі коэффициентін есептеуді және өзге де міндетті тексерулерді жүзеге асыруға;

4) өтініш берушіге шартқа қол қойғанға дейін шарттың жобасымен, негізгі ақпараттық құжатпен, өтеу кестесімен және өзге де қосымшалармен танысу мүмкіндігін қамтамасыз етуге, ал қарыз алушыға жасалған шартқа және оған байланысты құжаттарға қолжетімділікті қамтамасыз етуге;

5) шарт жасалғаннан кейін және қарыз алушы заңнамада және шартта көзделген микрокредит беру талаптарын орындағаннан соң микрокредит беруге;

6) қарыз алушыдан микрокредитті ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу есебіне ақша қабылдауға, бұл ретте микрокредитті нақты пайдаланған кезең үшін есептелген

сыйақыны ұстап қалуға және мерзімінен бұрын өтеу үшін тұрақсыздық айыбын немесе өзге де төлемдерді өндіріп алмауға;

7) қарыз алушының өтініші бойынша айына бір реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешекті өтеуге түскен ақшаның негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық айыбына бөлінуі туралы ақпаратты өтеусіз ұсынуға;

8) қарыз алушының микрокредитті ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қайтарылуға жататын соманың мөлшерін негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы бойынша бөліп көрсете отырып, өтеусіз хабарлауға;

9) шарт талаптары қарыз алушы үшін жақсарту жағына қарай өзгерген жағдайда, бұл туралы шартта көзделген тәсілмен қарыз алушыны хабардар етуге және оған хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде ұсынылған талаптардан бас тарту құқығын қамтамасыз етуге;

10) жеке тұлға болып табылатын қарыз алушыны міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алу туындаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей Заңда және Талаптарда белгіленген тәртіппен хабардар етуге;

11) жеке тұлға болып табылатын қарыз алушылардың шарт талаптарын өзгерту туралы өтініштерін қарауға және қабылданған шешім туралы Заңда және №83 қаулыда белгіленген мерзімдер мен тәртіпке сәйкес хабарлауға;

12) кредиттік бюроларға мәліметтер ұсынуға және оларды өзектендіруге, микрокредит беру құпиясын сақтауға, сондай-ақ дербес деректер туралы заңнама талаптарын орындауға;

13) талап ету құқығы басқа тұлғаға берілген жағдайда, заңнамада белгіленген жағдайларда, тәртіппен және мерзімдерде қарыз алушыны жоспарланып отырған және жүзеге асырылған талап ету құқығын беру туралы хабардар етуге;

14) өтініштерді қабылдауға және қарауға, микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасауға, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (ХЖТШТ) қолжетімді қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге;

15) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген өзге де міндеттерді орындауға.

5.1.3. МҚҰ-ның құқығы жоқ:

- 1) сыйақы мөлшерлемесін біржақты тәртіппен ұлғайтуға немесе микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін өзгертуге, қарыз алушы үшін шарт талаптарын жақсарту жағына қарай өзгерту жағдайларын қоспағанда;
- 2) Заңда және шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбынан басқа микрокредит бойынша қарыз алушыдан қандай да бір төлемдерді белгілеуге және өндіріп алуға. Бұл шектеу жеке келісім мен шарт негізінде ерікті қосымша қызметті көрсетуге кедергі келтірмейді;
- 3) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келіп, төлем келесі жұмыс күні жүзеге асырылған болса, тұрақсыздық айыбын немесе өзге де айыппұл санкцияларын өндіріп алуға;
- 4) жеке тұлға болып табылатын қарыз алушыдан микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтегені үшін тұрақсыздық айыбын немесе өзге де төлемдерді талап етуге;
- 5) тұтынушылық микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша кез келген төлемді орындау мерзімін өткізіп алудың қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күні өткеннен кейін есептелген сыйақыны және тұрақсыздық айыбын төлеуді талап етуге;
- 6) жеке тұлғамен жасалған шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және шарт талаптарының сақталуын немесе жақсартылуын қамтамасыз етпейтін талаптармен ұзартуға;
- 7) жасалған шарт бойынша микрокредит сомасын ұлғайтуға;
- 8) теңгемен берілген шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді валюталық немесе өзге де баламаға байланыстыра отырып индекстеуге;
- 9) қосымша қызметтерді мәжбүрлеп ұсынуға, микрокредит беруді оларды алуға келісім беруге тәуелді етуге, сақтандыру ұйымын таңдау құқығын шектеуге немесе қарыз алушыға өмірі мен денсаулығын сақтандыру міндетін жүктеуге;
- 10) заңнамада белгіленген тыйымдар мен шектеулер болған жағдайда микрокредит беруге, оның ішінде микрокредит алудан ерікті түрде бас тарту тіркелген кезде, мерзімі өткен берешекке, банкроттыққа, мерзімді әскери қызметті өткеруге байланысты заңда белгіленген шектеулер болған кезде, міндетті келісім болмаған кезде немесе басқа қаржы ұйымында қамтамасыз етілмеген қарыз алуға берілген аяқталмаған өтініш болған кезде;
- 11) қысым көрсетуге, қорқытуға, жаңылыстыруға, кемсітушілікке жол беруге, шарттың елеулі талаптарын жасыруға немесе өзге де адал емес тәжірибелерді қолдануға;
- 12) заңнамада көзделген жағдайларды қоспағанда, микрокредит беру құпиясын және дербес деректерді жария етуге;
- 13) үлестес жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастық туралы шарттар жасасуға немесе нотариаттық әрекеттер жасау үшін үлестес нотариусқа жүгінуге, сондай-ақ заңнамада белгіленген аумақтық тиістілік талаптарын бұза отырып атқарушылық жазба жасау туралы өтініш беруге;
- 14) Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынған өзге де әрекеттерді жасауға.

5.1.4. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өз міндеттерін орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны, ақпаратты ашуға, шартты жасасуға және орындауға, өтініштерді қарауға, дербес деректерді қорғауға және микрокредит беру құпиясын сақтауға қойылатын талаптарды бұзғаны үшін, сондай-ақ автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектіні пайдалану арқылы қабылданған шешімдер үшін жауапты болады.

5.2. Өтініш берушінің құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

5.2.1. Өтініш беруші құқылы:

1) осы Қағидалармен, МҚҰ-ның қаржылық өнімдерінің талаптарымен және тарифтерімен танысуға;

2) микрокредитті алу, оған қызмет көрсету және өтеуге байланысты төлемдер, талаптар, тәуекелдер, құқықтар мен міндеттер туралы толық әрі дұрыс ақпарат алуға;

3) қаржылық өнімнің талаптары шегінде және заңнамада көзделген жағдайларда микрокредиттің сомасын, мерзімін және оны өтеу әдісін таңдауға;

4) шартпен және өзге де құжаттармен танысу үшін қажетті уақытты және тегін консультация алуға;

5) микрокредит берілгенге дейін шарт жасасудан және оны одан әрі ресімдеуден бас тартуға;

6) осы Қағидаларда және Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген тәртіппен өтініш, шағым немесе өзге де өтініш жасауға.

5.2.2. Өтініш беруші міндетті:

өтінішті қарау үшін толық, дұрыс және өзекті құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға, заңнамада көзделген сәйкестендіру және тексеру рәсімдерінен өтуге, жеке кабинетке қол жеткізу құралдарын, бір реттік кодтарды, электрондық қолтаңба құралдарын және өзге де сәйкестендіру құралдарын үшінші тұлғаларға бермеуге.

5.2.3. Өтініш беруші ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің дұрыстығы мен толықтығы, шешім қабылдау үшін маңызы бар ақпаратты жасыруы немесе бұрмалауы, сондай-ақ сәйкестендіру және қол жеткізу құралдарын заңсыз пайдалануы немесе оларды үшінші тұлғаларға беруі үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

5.3. Қарыз алушының құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

5.3.1. Қарыз алушы құқылы:

1) осы Қағидалармен және МҚҰ-ның тарифтерімен танысуға;

2) алынған микрокредитке шартта белгіленген тәртіппен және талаптарда билік етуге;

3) берешек, төлемдер, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы туралы мәліметтерді, сондай-ақ шартқа және онымен байланысты құжаттарға қол жеткізуге;

4) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келген жағдайда, мұндай ауыстыру үшін тұрақсыздық айыбын төлемей, төлемді келесі жұмыс күні жүзеге асыруға;

5) микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға, бұл ретте мерзімінен бұрын өтеу үшін тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді төлемеуге;

6) өтініші бойынша айына бір реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешекті өтеуге түскен ақшаның негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық айыбына бөлінуі туралы ақпаратты өтеусіз алуға;

7) микрокредитті ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қайтарылуға жататын соманың мөлшері туралы, оны негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы бойынша бөліп көрсете отырып, өтеусіз мәлімет алуға;

8) шарт талаптарының қарыз алушы үшін жақсарту жағына қарай өзгергені туралы хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде шартта көзделген тәртіппен МҚҰ ұсынған талаптардан бас тартуға;

9) даулы жағдайлар туындаған кезде МҚҰ-ға жүгінуге және қабылданған шешімге Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен шағым жасауға;

10) мерзімі өткен берешек туындаған жағдайда, заңда белгіленген мерзімде шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен жүгінуге және Заңда көзделген реттеу шараларын ұсынуға;

11) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен микроқаржы омбудсманына және сотқа жүгінуге;

12) міндеттемелер толық орындалғаннан кейін өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқтығы туралы анықтаманы өтеусіз алуға;

13) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

5.3.2.Қарыз алушы шартта белгіленген мерзімдерде және тәртіппен негізгі борышты қайтаруға және сыйақыны төлеуге, заңнамада және шартта көзделген жағдайларда құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға, байланыс деректерінің және өзге де елеулі мәліметтердің өзгергені туралы хабарлауға, қол жеткізу құралдарының сақталуын қамтамасыз етуге және шарт бойынша өзге де міндеттерді орындауға міндетті.

5.3.3.Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген шектерде шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны, оның ішінде негізгі борышты уақтылы қайтармағаны және сыйақыны уақтылы төлемегені үшін жауапты болады.

6-тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну талаптары

6.1. Қаржылық өнімдер және оларды ұсынудың жалпы талаптары

6.1.1. МҚҰ мынадай қаржылық өнімдерді ұсынады:

1) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес мақсаттарға жеке тұлғаларға берілетін тұтынушылық микрокредиттер;

2) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамдарға және дара кәсіпкерлерге берілетін микрокредиттер.

6.1.2. МҚҰ микрокредиттерді қарыз алушының міндеттемелерін орындауын қамтамасыз етуді береді. МҚҰ микрокредиттерді беру кезінде кепіл, кепілдік, кепілгерлік және міндеттемелерді қамтамасыз етудің өзге де тәсілдері қолданылмайды.

6.1.3. Әрбір қаржылық өнімнің талаптары, оның ішінде қарыз алушылардың сапаттары, ең төменгі және ең жоғары сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ), өтеу әдісі мен тәсілі, өтініш берушіге қойылатын талаптар және өзге де талаптар осы Қағидалар мен Қазақстан Республикасы заңнамасының шегінде МҚҰ-ның уәкілетті органы тарабынан бекітіледі.

6.1.4. Осы Қағидаларда белгілі бір қаржылық өнім туралы ережелердің болуы оның клиенттерге нақты ұсынылатынын білдірмейді. Қаржылық өнім ол туралы ақпарат МҚҰ-ның интернет-ресурсында және мобильдік қосымшасында бекітіліп, жарияланғаннан кейін ғана қолданылады.

6.2. Өтініш берушіге қойылатын талаптар, өтініш беру және электрондық сәйкестендіру

6.2.1. Өтініш беруші ретінде өтініш берілген күні 18 жастан 75 жасқа дейінгі, қаржылық өнімнің талаптарына және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін әрекетке қабілетті жеке тұлға бола алады.

6.2.2. Өтініш МҚҰ бекіткен нысан бойынша интернет-ресурстағы немесе мобильдік қосымшадағы жеке кабинет арқылы беріледі.

6.2.3. Тұтынушылық микрокредит алу үшін өтініш беруші кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес мақсатты көрсетеді. Кәсіпкерлік микрокредитті алу үшін өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам немесе дара кәсіпкер кәсіпкерлік қызметті және табыс көзін растайтын мәліметтерді және (немесе) құжаттарды ұсынады.

6.2.4. Өтініш беруші:

- 1) өтініш-сауалнаманы;
- 2) жеке басын куәландыратын құжаттың сәйкестендіру деректерін, жеке сәйкестендіру нөмірін (ЖСН) және ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірін;
- 3) өтініш берушіге тиесілі банк шоты немесе төлем карточкасы туралы мәліметтерді;
- 4) кредиттік есепті алуға, кредиттік бюроларға ақпарат ұсынуға, мемлекеттік ақпараттық жүйелерден мәліметтер алуға және дербес деректерді өңдеуге келісімдерді;
- 5) микрокредиттің жарамдылығын, кредит қабілеттілігін бағалау және борыш жүктемесі коэффициентін есептеу үшін қажетті табыстары, шығыстары, міндеттемелері, отбасылық жағдайы туралы мәліметтерді және өзге де ақпаратты;

б) заңнамада және қаржылық өнімнің талаптарында көзделген құжаттар мен мәліметтерді ұсынады.

6.2.5. Интернет арқылы жеке тұлғаны тіркеу және онымен шарт жасасу өтініш берушінің (қарыз алушының) СДАО қызметтерін пайдалану арқылы не МҚҰ құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалану негізінде биометриялық аутентификациядан өтуі, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалану арқылы жүзеге асырылады. Ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірінің өтініш берушіге (қарыз алушыға) тиесілілігі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тексеріледі. МҚҰ статикалық кескінді, бейнежазбаны немесе биометриялық деректерді қолдан жасаудың өзге де тәсілдерін пайдаланудан қорғау шараларын қолданады.

6.2.6. Дара кәсіпкер ретінде тіркелген өтініш берушіні тіркеу кезінде электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдалану талап етілмейді.

6.2.7. Жеке кабинетке кейінгі қол жеткізу парольді, бір реттік кодты, биометриялық белгіні немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге де аутентификация құралын пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

6.2.8. Клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі және (немесе) банк шотының деректемелері өзгертілуі қажет болған жағдайда, мұндай өзгерістер клиенттің жеке кабинетінде СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді, не клиентті тіркеу кезінде МҚҰ құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

6.2.9. Жеке кабинетте клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН) туралы деректер өзгертілмейді.

6.2.10. Интернет арқылы мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит туралы шарт жасалған кезде өтініш беруші Талаптарда белгіленген жағдайларда және күннен бастап алаяқтықты анықтау және оның алдын алу жөніндегі сауалнамадан өтеді.

6.3. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау тәртібі

6.3.1. Тұтынушылық микрокредит туралы шарт жасалғанға дейін МҚҰ Талаптарда және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен ұсынылатын микрокредиттің қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін жарамдылығына бағалау жүргізеді.

6.3.2. Бағалаудың мақсаты – микрокредиттің сомасы, мерзімі және өзге де талаптары клиенттің қажеттіліктеріне, қаржылық жағдайына және оның шамадан тыс қаржылық қиындықтарға ұшырамай міндеттемелерін орындау мүмкіндігіне сәйкес келетінін айқындау.

6.3.3. Бағалау жүргізу кезінде МҚҰ мынадай мәліметтерді сұратады және талдайды:

- 1) микрокредит алу мақсатын;
- 2) ақшалай қаражатты пайдалану болжанатын тәсілді;
- 3) борыш жүктемесінің деңгейін және төлем қабілеттілігін;

4) табыстарды, міндетті шығыстарды, қолданыстағы міндеттемелерді және ұсынылатын микрокредит бойынша шығыстарды;

5) міндетті қосымша қызметтер мен топтамада ұсынылатын қызметтер бойынша шығыстарды;

6) міндеттемелерді орындау қабілетіне және ниетіне әсер ететін мінез-құлықтық және өзге де факторларды;

7) кредиттік, мінез-құлықтық және алаяқтық тәуекелдерін.

6.3.4. Мәліметтердің толықтығы мен дұрыстығы кредиттік бюролардың деректері, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің мәліметтері, өтініш беруші ұсынған құжаттар және өзге де заңды ақпарат көздері негізінде тексеріледі.

6.3.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушы қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау үшін қажетті мәліметтерді ұсырудан бас тартқан жағдайда, МҚҰ:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушыны қаржылық өнімнің оның сипаттамалары мен қажеттіліктеріне сәйкестігін толық көлемде бағалау мүмкін еместігі туралы хабардар етеді;

2) қаржылық өнімнің сипаты мен тәуекел деңгейін ескере отырып, оны ұсыну мүмкіндігі туралы шешім қабылдайды;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушының мәліметтерді ұсырудан бас тарту фактісін және МҚҰ қабылдаған шешімді құжаттайды.

6.3.6. МҚҰ микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын тексеру үшін шаралар қабылдайды, оның ішінде кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді ақпарат көздерінің деректерін пайдаланады. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау тек қаржылық қызметтерді тұтынушының кредиттік тарихының деректеріне ғана негізделмеуге тиіс. Кредиттік, мінез-құлықтық немесе алаяқтық тәуекелдерінің жоғары екендігін көрсететін белгілер анықталған жағдайда, МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған мәліметтерге ұйым үшін қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып қосымша тексеру жүргізеді.

6.3.7. Микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда, МҚҰ:

1) мұндай микрокредитті қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынбайды;

2) микрокредит беру туралы өтінішті мақұлдамайды.

6.3.8. МҚҰ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген жағдайларда және тәртіппен борыш жүктемесі коэффициентін есептейді.

6.3.9. Бағалау нәтижелері бойынша микрокредиттің жарамдылығы немесе жарамсыздығы туралы қорытынды рәсімделеді. Қорытынды кредиттік досьеге енгізіледі, ал бағалау нәтижесі клиентке ұсынылады және Талаптарда көзделген жағдайларда шартқа қоса беріледі.

6.3.10. Тұтынушылық микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда, МҚҰ мұндай микрокредитті қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынбайды, оны беру туралы өтінішті мақұлдамайды және қолданыстағы шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайтпайды. МҚҰ тек оның жарамдылығына тиісті бағалау жүргізілгеннен кейін ғана аз мөлшердегі соманы, өзге мерзімді немесе басқа қаржылық өнімді ұсынуға құқылы.

6.4. Өтінішті қарау және шешім қабылдау тәртібі

6.4.1. МҚҰ өтінішті, құжаттар мен мәліметтерді тексереді, сәйкестендіруді жүргізеді, микрокредиттің жарамдылығын және кредит қабілеттілігін бағалайды, борыш жүктемесі коэффициентін есептейді, кредиттік тарихты тексереді, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі тексерулерді, сондай-ақ алаяқтық және өзге де тәуекелдерге тексеруді жүзеге асырады.

6.4.2. МҚҰ жеке басын растау, кредит қабілеттілігін (төлем қабілеттілігін) бағалау, кредиттік тәуекел деңгейін айқындау және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын орындау үшін қажетті қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратуға құқылы. Кредиттік, мінез-құлықтық тәуекелдің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғары екендігін көрсететін белгілер болған жағдайда, МҚҰ өзіне қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, клиент ұсынған мәліметтерге қосымша тексеру жүргізуге құқылы.

6.4.3. МҚҰ микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін өтініш беруші (қарыз алушы) бойынша кредиттік есепте қамтылған мынадай мәліметтердің болуын тексереді:

- 1) оның микрокредиттер алуан ерікті түрде бас тартуды белгілеуі;
- 2) мерзімді әскери қызметке шақырылуы;
- 3) бұрын алынған банктік қарыздары және (немесе) микрокредиттері;
- 4) «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және

банкроттығы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен өтініш берушіге (қарыз алушыға) қатысты соттан тыс банкроттық рәсімінің немесе сот банкроттығы рәсімінің аяқталғаны туралы хабарландырудың жариялануы;

- 5) микрокредит беру туралы шешім қабылдау үшін қажетті өзге де ақпарат.

6.4.4. МҚҰ микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін алынған кредиттік есепте жеке тұлғаның микрокредиттер алуан ерікті түрде бас тартуды белгілегені туралы ақпарат болған жағдайда, оған микрокредит бермейді.

6.4.5. МҚҰ Қазақстан Республикасы Қарулы Күштерінде, басқа да әскерлер мен әскери құралымдарда мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңінде мерзімді әскери қызметшілерге, егер микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін алынған кредиттік есепте олардың мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпарат болса, микрокредит бермейді.

6.4.6. МҚҰ «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен соттан тыс банкроттық рәсімінің немесе сот банкроттығы рәсімінің аяқталғаны туралы хабарландыру жарияланған күннен бастап 5 (бес) жыл ішінде жеке тұлғаларға микрокредит бермейді, сондай-ақ мұндай тұлғадан микрокредит беру туралы шарттар бойынша кепіл, кепілдік және (немесе) кепілгерлік түріндегі қамтамасыз етуді қабылдамайды.

6.4.7. МҚҰ мынадай жағдайларда, оның ішінде бірақ олармен шектелмей, микрокредит беру туралы шарт жасасудан бас тартады:

- 1) өтініш берушінің Қазақстан Республикасы заңнамасында және ішкі нормативтік құжаттарда белгіленген талаптарға сәйкес келмеуі;
- 2) заңнамада және ішкі нормативтік құжаттарда көзделген жағдайларда сәйкестендіру және тиісті тексеру рәсімінен өтпеуі;
- 3) өтініш берушінің дұрыс емес, толық емес немесе бұрмаланған мәліметтерді және (немесе) құжаттарды ұсынуы;

4) өтініш берушінің теріс кредиттік тарихының болуы немесе міндеттемелердің орындалмау тәуекелінің жоғары екендігін көрсететін жоғары кредиттік жүктемесінің болуы;

5) өтініш берушінің төлем қабілеттілігін (кредит қабілеттілігін) бағалау нәтижесінің теріс болуы;

6) алаяқтық, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату), терроризмді қаржыландыру, жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыру немесе өзге де құқыққа қайшы әрекеттер белгілерінің болуы;

7) микрокредит алу туралы өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің ұсынылмауы;

8) Қазақстан Республикасының заңнамасына, ішкі нормативтік құжаттарға және кредиттік тәуекелді бағалау нәтижелеріне сәйкес микрокредит беруге кедергі келтіретін өзге де мән-жайлардың болуы.

6.4.8. Шешім автоматтандырылған жүйемен және (немесе) МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасымен қабылданады. Автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектіні пайдалана отырып қабылданған шешімдер үшін МҚҰ жауапты болады.

6.4.9. Шешім осы Қағидалардың 3-тарауында көзделген мерзімде қабылданады.

6.4.10. МҚҰ заңнамалық тыйым болған жағдайда, сәйкестендірудің, микрокредиттің жарамдылығын бағалаудың, борыш жүктемесі коэффициентін есептеудің, кредит қабілеттілігін бағалаудың немесе алаяқтыққа тексерудің теріс нәтижесі болған кезде, толық емес немесе дұрыс емес мәліметтер ұсынылған жағдайда не қаржылық өнімнің талаптарына сәйкес келмеген жағдайда микрокредит беруден бас тартады.

6.4.11. Жеке тұлғаның мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасуға берген өтініші бойынша, егер кредиттік есепте осы жеке тұлғаның басқа банкке немесе микроқаржы ұйымына мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген банктік қарыз немесе микрокредит беру туралы шарт жасасуға өтініш бергені және ол бойынша қабылданған шешімнің мәртебесі жоқ екендігі туралы ақпарат болса, МҚҰ оң шешім қабылдамайды және шарт жасаспайды.

6.4.12. Өтінішті қарау МҚҰ-ны шарт жасасуға міндеттемейді. Микрокредит берілгенге дейін өтініш беруші оны одан әрі ресімдеуден бас тартуға құқылы.

6.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушыны ақпараттандыру және консультация беру

6.5.1. Шарт жасалғанға дейін МҚҰ өтініш берушіге қаржылық өнімді саналы түрде таңдауы үшін қажетті толық, дұрыс, салыстырмалы және түсінікті ақпаратты өтеусіз ұсынады.

6.5.2. Шарт жасалғанға дейін өтініш берушіге мынадай ақпарат ашып көрсетіледі және түсіндіріледі:

1) микрокредиттің сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ), артық төлем сомасы, өтеу әдісі мен тәсілі, төлемдердің кезеңділігі және мөлшері;

2) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге байланысты барлық төлемдер, тарифтер және шығыстар;

3) тараптардың құқықтары мен міндеттері;

4) микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеу құқығы;

- 5) шарт жасасудан бас тарту құқығы, сондай-ақ заңнамада көзделген микрокредиттен бас тарту немесе шартты бұзу құқығы және оған байланысты болуы мүмкін шығыстар;
- 6) шартты өзгерту және мерзімінен бұрын тоқтату негіздері мен тәртібі;
- 7) міндеттемелерді орындамаудың тәуекелдері мен салдары, оның ішінде тұрақсыздық айыбының есептелуі, кредиттік тарихтың нашарлауы және берешекті өндіріп алу;
- 8) өтініштерді беру тәртібі, оларды қарау мерзімдері және микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығы;
- 9) қосымша қызметтердің мазмұны, құны және ерікті түрде ұсынылатыны, олардан бас тарту құқығы және олармен байланысты шарттар туралы мәліметтер;
- 10) МҚҰ-ның байланыс деректері және қолжетімді қызмет көрсету арналары.

6.5.3. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда МҚҰ өтініш берушіге танысу және таңдау үшін сараланған төлемдер әдісімен, аннуитеттік төлемдер әдісімен және өзге әдіспен – мерзім соңында біржолғы төлем жасау әдісімен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады және олардың арасындағы айырмашылықтарды түсіндіреді. Өртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсыну талабы Талаптарда тікелей көзделген жағдайларда, оның ішінде микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен өтелетін шарттарға қолданылмайды.

6.5.4. Шартқа қол қойылғанға дейін Талаптарда белгіленген нысан мен мазмұн бойынша негізгі ақпараттық құжат ұсынылады (осы Қағидалардың 2.2-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда).

6.5.5. Өтініш берушіге шарттың талаптарымен, негізгі ақпараттық құжатпен, өтеу кестесімен және өзге де құжаттармен танысу үшін жеткілікті уақыт беріледі. Өтініш беруші сұрақтар қоюға, танысу үшін қажетті уақытты пайдалануға және ресімдеуді жалғастырудан бас тартуға құқылы.

6.5.6. Шарт жасалған кезде МҚҰ тараптардың құқықтары мен міндеттерін, міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығын, микрокредиттен бас тарту немесе шартты бұзу құқығын, шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібін, өтініштерді беру тәртібін және микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіреді.

6.6. Шарт жасасу тәртібі мен мерзімдері

6.6.1. Шарт МҚҰ оң шешім қабылдағаннан кейін, міндетті тексерулер аяқталған соң және өтініш беруші Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген жеке басын және ерік білдіруін растау жөніндегі әрекеттерді орындағаннан кейін жасалады.

6.6.2. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит туралы шарт жасалған кезде МҚҰ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген жағдайларда және микрокредит мөлшері бойынша өтініш берушінің жұбайының (зайыбының) келісімін алады.

6.6.3. Егер өтініш берушінің кредиттік есебінде бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы ақпарат болмаса және сұратылып отырған микрокредит сомасы заңнамаға сәйкес жеке қатысуды талап ететін мөлшерге жетсе, заңнамада тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, МҚҰ мұндай шартты электрондық тәсілмен жасаспайды.

6.6.4. Жасы 21 жасқа толмаған немесе 55 жастан асқан жеке тұлғамен тұтынушылық микрокредит туралы шарт Талаптарда белгіленген тәртіппен ресімделген осындай тұлғаның жеке келісімі алынғаннан кейін жасалады.

6.6.5. Интернет арқылы жасалған тұтынушылық микрокредит туралы шарт бойынша 75 АЕК және одан жоғары мөлшердегі ақшалай қаражатты беру шартқа қол қойылғаннан кейін 24 сағат өткен соң, сондай-ақ көрсетілген мерзім өткеннен кейін қарыз алушының микрокредит алуға берген жеке келісімі алынғаннан кейін ғана жүзеге асырылады. Бір күнтізбелік күн ішінде бірнеше микрокредит берілген жағдайда, Талаптарда көзделген жағдайларда олардың жиынтық сомасы ескеріледі.

6.6.6. Осы тармақта көзделген келісімдер Талаптарда белгіленген тәртіппен ресімделеді және сақталады. МҚҰ-ның оң шешімі қолданылатын мерзім ішінде міндетті келісімнің ұсынылмауы өтініш берушінің шарт жасасудан немесе микрокредит алудан бас тартуы болып танылады.

6.6.7. Шарт интернет-ресурстағы немесе МҚҰ-ның мобильдік қосымшасындағы жеке кабинет арқылы электрондық нысанда, мәміленің жазбаша нысанына қойылатын азаматтық заңнама талаптарын және микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидаларын сақтай отырып жасалады.

6.6.8. Шартқа және оған байланысты құжаттарға Интернет арқылы қол қою қарыз алушының СДАО қызметтерін пайдалану арқылы немесе МҚҰ құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректер негізінде биометриялық аутентификациядан өтуі, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасын пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

6.6.9. Шарттың жобасы, негізгі ақпараттық құжат (осы Қағидалардың 2.2-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда), өтеу кестесі және өзге де қосымшалар өтініш берушіге қол қойылғанға дейін жеке кабинетте қолжетімді болады. Шарт жасалғаннан кейін қарыз алушыға құжаттардың мазмұнын сақтайтын және рұқсатсыз өзгертуге жол бермейтін форматта оларға тұрақты қол жеткізу қамтамасыз етіледі.

6.6.10. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта өзгеше көзделмесе, шарт МҚҰ қарыз алушының расталған ерік білдіруін тіркеген және МҚҰ шартқа қол қойған сәттен бастап жасалған болып есептеледі.

6.6.11. Шартқа өзгерістер мен толықтырулар, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше тәртіп көзделмесе, шарт жасасу тәртібіне ұқсас тәртіппен электрондық қосымша келісім арқылы ресімделеді.

6.7. Микрокредит беру тәртібі

6.7.1. Шарт жасалғаннан кейін МҚҰ микрокредит сомасын біржолғы тәртіппен қарыз алушыға тиесілі банктік шотқа немесе төлем карточкасына, не қаржылық өнімнің талаптарында және Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген жағдайларда тауарлардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің сатушысына немесе қайта қаржыландыру кезінде тікелей кредиторға аударады.

6.7.2. Микрокредит қарыз алушының банктік ағымдағы шотына және (немесе) төлем карточкасына ақшалай қаражат аудару арқылы берілген жағдайда, ақшалай қаражатты аударуды жүзеге асыратын банк және (немесе) төлем ұйымы қолданыстағы тарифтерге сәйкес комиссия алуға құқылы. Көрсетілген комиссия МҚҰ пайдасына төленетін төлем болып табылмайды және оны қарыз алушы банктің және (немесе) төлем ұйымының тарифтеріне сәйкес дербес төлейді.

6.7.3. Сыртқы қайта қаржыландыру кезінде МҚҰ Талаптарда белгіленген жағдайларда және тәртіппен қарыз алушының микрокредит сомасын қайта қаржыландырылатын берешекті көрсете отырып, тиісті кредитордың банктік шотына тікелей аударуға келісімін микрокредит берілгенге дейін алады.

6.7.4. Микрокредит сомасы қарыз алушы микрокредит беру талаптарын орындағаннан кейін және егер Қазақстан Республикасы заңнамасында міндетті күту кезеңі көзделсе, сондай кезең аяқталған соң шартта белгіленген мерзімде аударылады.

6.7.5. Микрокредит берілген күн болып МҚҰ-ның банктік шотынан ақшалай қаражат есептен шығарылған күн немесе Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес шартта белгіленген өзге күн есептеледі.

6.7.6. МҚҰ жасалған шарт және оның орындалуы туралы мәліметтерді кредиттік бюролар және кредиттік тарихтарды қалыптастыру туралы заңнамада белгіленген тәртіппен кредиттік бюроларға ұсынады.

6.8. Сыйақыны есептеу және микрокредитті өтеу тәртібі

6.8.1. Осы Қағидаларда микрокредитті өтеудің мынадай әдістері көзделеді:

1) аннуитеттік төлемдер әдісі, оған сәйкес өтеу негізгі борыштың үлесі ұлғайып, сыйақының үлесі азаятын тең төлемдермен жүзеге асырылады;

2) сараланған төлемдер әдісі, оған сәйкес өтеу негізгі борыштың тең сомаларын және негізгі борыш қалдығына есептелген сыйақыны қамтитын азаятын төлемдермен жүзеге асырылады;

3) өзге әдіс – біржолғы төлем, оған сәйкес негізгі борыш пен есептелген сыйақы микрокредит мерзімінің соңында бір жолғы төлеммен өтеледі.

6.8.2. Нақты өтеу әдісі қаржылық өнімнің талаптарымен және шартпен айқындалады. МҚҰ-ның қолданыстағы қаржылық өнімдері бойынша, егер шартта өзгеше көзделмесе, негізгі борыш пен есептелген сыйақы микрокредит мерзімінің соңында бір жолғы төлеммен өтелетін өзге әдіс – біржолғы төлем әдісі қолданылады.

6.8.3. Жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесі көзделген микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу кезінде, сондай-ақ мұндай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларды қолданған кезде МҚҰ Талаптардың 3-қосымшасында белгіленген жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесі көзделген микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін және сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларды қолданады.

6.8.4. Осы Қағидалардың 6.8.3-тармағында көзделген тәртіп кредиттік желіні ұсыну (ашу) туралы келісімге және микрокредит мерзімінің соңында бір жолғы төлеммен өтелетін шартқа қолданылмайды. Бір жолғы өтеу көзделген микрокредит бойынша сыйақы қаржылық өнімнің талаптарында және шартта Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес белгіленген уақытша базаны қолдана отырып, микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін негізгі борыштың қалдығына қарапайым әдіспен есептеледі.

6.8.5. Өтеу интернет-ресурста, мобильдік қосымшада және шартта көрсетілген тәсілдермен, оның ішінде банктік аударым, төлем карточкасы, банктік қосымшалар, төлем терминалдары және төлем ұйымдарының қызметтері арқылы, атап айтқанда мынадай тәсілдермен жүзеге асырылады:

1) МҚҰ-ның банктік шотына немесе МҚҰ-ға төлемдерді қабылдау жөніндегі қызметтерді көрсететін компанияның банктік шотына қолма-қол ақшасыз аудару арқылы. Комиссия мөлшері банк тарифтеріне сәйкес айқындалады және оны қарыз алушы дербес төлейді;

2) МҚҰ-ның интернет-сайтындағы немесе мобильдік қосымшасындағы клиенттің жеке кабинетінде банктік карточканы пайдалану арқылы төлем жасау жолымен. Комиссия мөлшері процессингтік орталықтың тарифтеріне сәйкес айқындалады және оны қарыз алушы дербес төлейді;

3) МҚҰ төлемдерді қабылдау туралы шарт жасасқан төлем ұйымының терминалдары арқылы ақшалай қаражат енгізу жолымен. Комиссия мөлшерін төлем ұйымы айқындайды және оны қарыз алушы дербес төлейді.

6.8.6. Төлемнің кешігуіне жол бермеу үшін қарыз алушыға берешекті өтеуге арналған ақшалай қаражатты алдын ала аудару ұсынылады. Үшінші тұлғалардың сервистері арқылы аударылған кезде ақшалай қаражаттың кешігіп түсу тәуекелі қарыз алушыға жүктеледі. Қолма-қол ақшасыз аударымдарды жүзеге асырғаны үшін үшінші тұлғалар алатын комиссиялар мен өзге де төлемдерді қарыз алушы дербес төлейді.

6.8.7. Егер Қазақстан Республикасы заңнамасында өзгеше белгіленбесе, міндеттеме ақшалай қаражат МҚҰ-ның банктік шотына есепке алынған күні орындалған болып есептеледі.

6.8.8. Түскен сома Қазақстан Республикасының Заңында және шартта белгіленген кезектілік бойынша бөлінеді.

6.8.9. Егер МҚҰ алдында бірден артық қолданыстағы микрокредит беру туралы шарты бар қарыз алушыдан ақшалай қаражат түссе, төлем Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін және төлем жасау кезінде қарыз алушы өзгеше көрсетпеген жағдайда, қайтару мерзімі ертерек туындайтын микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеуге есепке алынады.

6.8.10. Қарыз алушы микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеуге құқылы. Сыйақы микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін есептеледі; мерзімінен бұрын өтеу үшін тұрақсыздық айыбы және өзге де төлемдер алынбайды.

6.8.11. Егер төлем күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келсе, төлемді келесі жұмыс күні тұрақсыздық айыбы есептелмей енгізуге болады.

6.8.12. Тұрақсыздық айыбы Қазақстан Республикасының Заңымен немесе шартпен айқындалады. Тұтынушылық микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының мөлшері Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген өзге де шектеулер сақтала отырып, мерзімі өткен алғашқы 90 (тоқсан) күнтізбелік күн ішінде әрбір кешіктірілген күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,5 пайызынан аспайды.

6.9. Қосымша қызметтер

6.9.1. МҚҰ бекітілген тәртіп және қызмет туралы толық ақпарат болған жағдайда, МҚҰ-ның өзі немесе үшінші тұлға көрсететін ақылы қосымша қызметті ұсынуға құқылы.

6.9.2. Әрбір қосымша қызмет көрсетілгенге дейін МҚҰ оның атауын, мазмұнын, көрсету мерзімін және құнын ашып көрсетеді, одан бас тарту құқығын түсіндіреді және мұндай бас тарту микрокредит беру туралы шешімге әсер етпейтінін растайды.

6.9.3. Келісім әрбір қызмет бойынша жеке өтінішпен ресімделеді. Өтініште қызметті және онымен байланысты шартты алуға келісім, қызметтің атауы, мазмұны мен құны, одан бас тарту құқығы туралы ақпарат, сондай-ақ төлем тәсілін таңдау, оның ішінде шығыстарды микрокредит сомасына енгізу немесе оларды дербес төлеу туралы шешім көрсетіледі.

6.9.4. Өтініш шарт бойынша міндеттемелер толық орындалғанға дейін сақталады. Сақтандыру жағдайында клиент сақтандыру ұйымын дербес таңдайды; таңдау құқығын негізсіз шектеуге жол берілмейді.

6.9.5. Егер өтініш беруші өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан сақтандыру түріндегі қосымша қызметті таңдаса, ол сақтандыру ұйымын дербес айқындайды. Өтініш берушінің өз ұсынысы болмаған жағдайда, Талаптарда көзделген жағдайларда МҚҰ сақтандыру тарифтері мен талаптарын көрсете отырып, кемінде бес сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады.

6.10. Кредиттік желі, қайта қаржыландыру және қайталама кредит беру

6.10.1. МҚҰ бекітілген қаржылық өнім және кредиттік желіні ұсыну (ашу) туралы келісім болған жағдайда кредиттік желі шеңберінде микрокредиттер беруге құқылы.

6.10.2. Келісімде ең жоғары лимит, қолжетімділік мерзімі, жекелеген микрокредиттерді беру тәртібі, сыйақы мөлшерлемесі, өтеу әдісі және өзге де талаптар айқындалады. Әрбір жекелеген микрокредит міндетті тексерулер жүргізілгеннен кейін беріледі және келісімнің ажырамас бөлігі болып табылатын құжатпен ресімделеді.

6.10.3. МҚҰ бекітілген қаржылық өнім болған жағдайда, егер қайта қаржыландыру клиенттің мақсатына және жауапты микрокредиттеу талаптарына сәйкес келсе, берешекті ішкі немесе сыртқы қайта қаржыландыру үшін микрокредит беруге құқылы.

6.10.4. Қолданыстағы микрокредит болған кезде қайталама микрокредит беру, егер бұл қаржылық өнімде көзделсе, заңнамалық тыйымдар болмаса және жиынтық борыш жүктемесі белгіленген талаптарға сәйкес келсе, жол беріледі.

6.11. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері

6.11.1. Микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін ұзартуға тараптардың келісімі бойынша қарыз алушының өтініші негізінде жол беріледі және шартқа қосымша келісіммен ресімделеді. МҚҰ жеке тұлғамен жасалған шарттың қолданылу мерзімін қарыз алушының келісімінсіз және шарт талаптарының сақталуын немесе жақсартылуын қамтамасыз етпейтін жағдайларда ұзартуға құқылы емес.

6.11.2. Қарыз алушы шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішпен жазбаша түрде, жеке кабинет, мобильдік қосымша, интернет-ресурс, электрондық немесе пошта байланысы арқылы не МҚҰ үй-жайына жеке келу арқылы жүгіне алады. Өтініште сұратылатын өзгерістер, жүгіну себептері көрсетіледі және Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген құжаттар қоса беріледі.

6.11.3. Өтініш бойынша шешімді МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген құзырет шегінде уәкілетті орган немесе уәкілетті тұлға қабылдайды.

6.11.4. Шарт талаптарын өзгерту тараптардың келісімі бойынша қосымша келісім жасау арқылы жүзеге асырылады, Қазақстан Республикасының Заңында жол берілген жағдайларда МҚҰ-ның шарт талаптарын тек қарыз алушы үшін жақсарту жағына қарай біржақты өзгертуін қоспағанда.

6.11.5. МҚҰ қарыз алушы ұсынған өзгерістермен келіскен жағдайда, шартқа тиісті өзгерістер шешім қабылданған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен кешіктірілмей енгізіледі. МҚҰ қарсы ұсыныс жіберген кезде, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзге мерзім белгіленбесе, ұсынысты алған күннен бастап қарыз алушыға жауап беру үшін кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күн мерзім белгілейді.

6.11.6. Қарыз алушының жағдайын жақсартатын талаптарды қолдану туралы МҚҰ оны шартта көзделген тәсілмен хабардар етеді. Қарыз алушы хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде шартта көзделген тәсілмен жазбаша бас тарту жіберу арқылы мұндай талаптарды қолданудан бас тартуға құқылы.

6.11.7. Шарт міндеттемелердің толық орындалуы, микрокредиттің мерзімінен бұрын толық өтелуі, тараптардың келісімі бойынша бұзылуы, заңда көзделген жағдайларда бас тарту, заңды күшіне енген сот актісі, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген өзге де негіздер бойынша тоқтатылады.

6.11.8. Микрокредит толық өтелгеннен кейін МҚҰ қарыз алушының өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей берешектің жоқтығы туралы анықтаманы тегін ұсынады.

6.12. Қарыз алушыны хабардар ету және мерзімі өткен берешекті реттеу тәртібі

6.12.1. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен жағдайда, МҚҰ оның туындаған күнінен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей қарыз алушыны шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы мерзімі өткен төлемдердің мөлшері, оларды енгізу қажеттілігі, міндеттемелерді орындамаудың салдары және шарт талаптарын өзгерту туралы ұсыныспен жүгіну құқығы туралы хабардар етеді.

6.12.2. Қарыз алушының шартта көрсетілген немесе қарыз алушы шартта көзделген тәсілмен МҚҰ-ға хабарлаған тұрғылықты (орналасқан) жері бойынша жіберілетін мерзімі өткен берешек туралы хабарлама Талаптардың 6-қосымшасына сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.

6.12.3. SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе мобильді қосымша арқылы жіберілетін хабарламада Заңның 9-2-бабының 1-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ Талаптардың 7-қосымшасына сәйкес МҚҰ интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі.

6.12.4. Қарыз алушы – жеке тұлға МҚҰ мерзімі өткен берешек туралы хабарламаны жіберген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішпен жазбаша нысанда, цифрлық объектілер арқылы немесе шартта көзделген өзге тәсілмен МҚҰ-ға жүгінуге құқылы. Өтініште қаржылық жағдайының нашарлау себептері, табыстары туралы мәліметтер және өзге де расталған мән-жайлар, сондай-ақ шарт талаптарын өзгерту жөніндегі ұсыныстар көрсетіледі.

6.12.5. Қарыз алушы мынадай ұсыныстар енгізуге құқылы:

1. сыйақы мөлшерлемесін төмендету;
2. кемінде үш ай мерзімге кезеңдік төлем мөлшерін шартта белгіленген мөлшердің кемінде 50 пайызға азайту;
3. негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
4. өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеу;
5. микрокредит мерзімін өзгерту;
6. мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбын алып тастау немесе азайту;
7. Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген және қамтамасыз етусіз берілген микрокредитке қолданылатын өзге де ұсыныстар.

6.12.6. Өтінішке Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 28 сәуірдегі № 83 қаулысымен (бұдан әрі – № 83 қаулы) бекітілген тізбеге сәйкес құжаттар қоса беріледі. Мәліметтер жеткіліксіз болған жағдайда, МҚҰ № 83 қаулыда белгіленген тәртіппен жетіспейтін құжаттарды сұратады, оларды ұсыну мерзімін және ұсынбаудың салдарын көрсете отырып.

6.12.7. МҚҰ өтінішті және ұсынылған құжаттарды алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қарайды және қарыз алушыға жазбаша нысанда, цифрлық объектілер арқылы немесе шартта көзделген тәсілмен ұсынылған өзгерістермен келісетіні, қарсы ұсыныс енгізетіні немесе дәлелді бас тартатыны туралы хабарлайды.

6.12.8. Тараптар келісімге келген жағдайда шартқа өзгерістер Қағидалардың 6.11.5-тармағында белгіленген мерзімде енгізіледі. МҚҰ қарыз алушылардың өтініштерін қарау нәтижелері туралы уәкілетті органды заңнамада белгіленген тәртіппен, мерзімдерде және нысандар бойынша хабардар етеді.

6.12.9. Кредиттік бюродан қарыз алушының мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы мәліметтер алынған жағдайда, МҚҰ № 83 қаулыда белгіленген мерзімдер мен тәртіпке сәйкес негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемдерді мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңіне және ол аяқталғаннан кейінгі 60 күнтізбелік күнге сыйақы есептемей кейінге қалдыруды ұсынады.

6.12.10. Берешекті ұжымдық реттеу үшін негіздер болған жағдайда, қарыз алушы заңнамада көзделген ұжымдық реттеу платформасын пайдалануға құқылы. МҚҰ мұндай рәсімге № 83 қаулыда белгіленген тәртіппен қатысады.

6.12.11. Өтініш қаралып жатқан кезеңде МҚҰ микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етпейді және Заңда белгіленген өзге де шектеулерді сақтайды.

6.13. Берешекті өндіріп алу кезінде өзара іс-қимыл жасау тәртібі

6.13.1. Міндеттемелер орындалмаған, қарыз алушы реттеу туралы өтінішпен жүгінбеген не келісімге қол жеткізілмеген жағдайда, МҚҰ заңнамада белгіленген шектерде және тәртіппен сотқа дейінгі өндіріп алуды жүзеге асыруға, берешекті коллекторлық агенттікке беруге, талап ету құқығын беруге (цессия), сотқа немесе нотариусқа жүгінуге құқылы.

6.13.2. МҚҰ-ның мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен, оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберінде МҚҰ алдындағы міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы заңнамада және осы тармақта белгіленген талаптарды сақтай отырып жүзеге асырылады.

6.13.3. МҚҰ бастамасы бойынша жеке байланыс жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейін қарыз алушының тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша не МҚҰ үй-жайында аптасына 3 (үш) реттен және бір жұмыс күнінде 1 (бір) реттен артық емес, егер өзге уақыт, кезеңділік немесе күн қарыз алушымен келісілмесе, жүзеге асырылады.

6.13.4. МҚҰ бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесулер жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейін тәулігіне 3 (үш) реттен артық емес, ал демалыс және мереке күндері сағат 9:00-ден 19:00-ге дейін тәулігіне 2 (екі) реттен артық емес жүзеге асырылады.

6.13.5. Әрбір өзара іс-қимыл кезінде МҚҰ қызметкері:

1. МҚҰ атауын және орналасқан жерін;
2. өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) және лауазымын;
3. берешектің құрылымын, негізгі борыштың, сыйақының және шартта көзделген тұрақсыздық айыбының мерзімі өткен және ағымдағы қалдығын;
4. шартта және Заңда көзделген қарыз алушының жауапкершілігі мен өзге де міндеттері, сондай-ақ міндеттемелерді орындамаудың немесе тиісінше орындамаудың салдары туралы мәліметтерді хабарлайды.

6.13.6. Өзара іс-қимыл барысында:

1. осы Қағидалардың 6.13.3 және 6.13.4-тармақтарында көзделмеген тәсілдермен, уақытта және кезеңділікпен байланыс жасауға;
2. шарт шеңберінде МҚҰ алдындағы міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен байланысуға, қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау жағдайларын қоспағанда; мұндай жағдайда тек МҚҰ атауы мен орналасқан жері, қызметкердің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) және лауазымы ғана хабарланады;
3. МҚҰ қызметкері, оның жұмыс орны немесе лауазымы туралы жалған мәліметтер беруге;
4. қарыз алушыны, оның өкілін немесе міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшері, сипаты немесе туындау негіздері туралы жаңылыстыруға;
5. адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға немесе оның мүліктік мүдделеріне зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жариялауға жол берілмейді.

6.13.7. Өзара іс-қимыл тек МҚҰ-ға тиесілі екені айқындалатын және қарыз алушы мен уәкілетті органның назарына жеткізілген МҚҰ телефон нөмірлері және (немесе) өзге байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылады. Телефон нөмірлері өзгерген жағдайда, МҚҰ өзгерген күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күннен кешіктірмей бұл туралы уәкілетті органды хабардар етеді.

6.13.8. Мерзімі өткен төлемдерді енгізу мәселелері бойынша өзара іс-қимыл міндетті түрде аудиожазбамен қамтамасыз етіле отырып, аудио және (немесе) бейнетіркеу құралдары арқылы тіркелуге тиіс. Жазбалар тиісті өзара іс-қимыл жасалған күннен бастап кемінде 3 (үш) ай сақталады.

6.13.9. Тұтынушылық микрокредит бойынша МҚҰ негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша кез келген төлемді орындау мерзімі өткен күннен бастап 90 күнтізбелік күн өткеннен кейін есептелген сыйақыны және тұрақсыздық айыбын талап етпейді.

6.14. Кредиттік досье және мониторинг

6.14.1. МҚҰ әрбір қарыз алушы бойынша электрондық нысанда кредиттік досье қалыптастырады, оған өтініш, сәйкестендіру деректері, келісімдер, тексерулердің нәтижелері, борыш жүктемесі коэффициентінің есебі, микрокредиттің жарамдылығы туралы қорытынды, қабылданған шешім, шарт және оған қосымшалар, микрокредитті беру және өтеу туралы құжаттар, өтініштер, қосымша келісімдер және заңнамада көзделген өзге де мәліметтер енгізіледі.

6.14.2. МҚҰ заңнамада және клиенттің келісімдерінде рұқсат етілген көлемде шарттың орындалуына, төлемдердің уақтылы жүргізілуіне, кредиттік тарихқа және өзге де тәускелдерге мониторинг жүргізеді.

6.14.3. Кредиттік досьенің құжаттары заңнамада және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдер ішінде сақталады.

7-тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер

7.1. Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдері

7.1.1. Клиенттермен жұмыс адалдық, ашықтық, клиенттің мақсаттары мен қаржылық жағдайын ескеру, қызметтерге тең және кемсітусіз қол жеткізу, мүдделер қақтығысының алдын алу, болжамды залалды болдырмау және адал емес тәжірибелерге жол бермеу қағидаттарына негізделіп ұйымдастырылады.

7.1.2. Өзара іс-қимыл интернет-ресурс, мобильді қосымша, жеке кабинет, телефон байланысы, электрондық және пошта байланысы арқылы, сондай-ақ клиенттің МҚҰ кеңсесіне жеке жүгінуі кезінде жүзеге асырылады.

7.1.3. Клиентпен жұмыс келесі кезеңдерді қамтиды:

1. өтініш бергенге дейін қаржы өнімдері туралы ақпаратты ашу және консультация беру;
2. өтінішті қабылдау, сәйкестендіру және құжаттарды тексеру;
3. микрокредиттің жарамдылығын, кредит қабілеттілігін бағалау және шешім қабылдау;
4. құжаттарды ұсыну және шарт жасасу;
5. микрокредит беру және оған қызмет көрсету;
6. төлемдерді қабылдау, мерзімінен бұрын өтеу, анықтамалар мен құжаттардың көшірмелерін беру;

7. шарт талаптарын өзгерту және мерзімі өткен берешекті реттеу;
8. өтініштерді қарау және келіспеушіліктерді реттеу;
9. шартты тоқтату және кредиттік досьені жабу.

7.1.4. Интернет-ресурста және мобильді қосымшада МҚҰ туралы, лицензиясы, қаржы өнімдері, мөлшерлемелер, ЖТСМ, төлемдер, өтеу тәсілдері, мерзімді өткізіп алудың салдары, қызмет көрсету арналары, өтініштер беру тәртібі және микроқаржы омбудсманының байланыс деректері туралы толық әрі өзекті ақпарат орналастырылады.

7.1.5. Микрокредит ұсынуға байланысты жарнаманы тарату МҚҰ тарапынан Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

7.1.6. МҚҰ мұндай ақпаратты алудан бас тартқан клиентке қатысты, МҚҰ тиісті бас тартуды алған сәттен бастап, SMS-хабарламалар, push-хабарламалар және байланыс құралдары арқылы берілетін өзге де хабарламаларды қоса алғанда, жарнамалық хабарламаларды таратпайды.

7.1.7. Консультациялар клиенттің таңдауы бойынша қазақ немесе орыс тілінде, тегін, түсінікті нысанда және қысым көрсетусіз жүргізіледі. МҚҰ қызметкері клиенттің сұрақтарына жауап береді, шарттың маңызды талаптарын, тәуекелдер мен қабылданатын шешімдердің салдарын түсіндіреді.

7.1.8. МҚҰ қызметтерді күштеп ұсынуға, шарттың маңызды талаптарын жасыруға, жалған асығыстық әсерін жасауға, танысу уақытына негізсіз шектеу қоюға, кемсітуге және клиенттің саналы таңдау жасауына кедергі келтіретін өзге де тәжірибелерге жол бермейді.

7.1.9. Жеке кабинетте клиентке өтініш беру, МҚҰ туралы мәліметтерді, шарттардың жобалары мен жасалған шарттарды, өтініштің қаралу барысын, ағымдағы берешекті, алдағы және нақты жүргізілген төлемдерді, өтеу тәсілдерін қарау, өтініштер жолдау және жауаптар алу мүмкіндігі қамтамасыз етіледі.

7.1.10. Микрокредит берілгеннен кейін МҚҰ қарыз алушыға берешектің жай-күйі, төлем күні мен мөлшері, түскен қаражаттың бөлінуі, мерзімі өткен берешектің туындауы, оны реттеудің қолжетімді тәсілдері, деректемелердің өзгеруі және өзге де маңызды мән-жайлар туралы ақпарат береді.

7.1.11. МҚҰ жыл сайын қолданыстағы және әлеуетті клиенттердің қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасын әзірлейді және іске асырады. Бағдарламада қаржы өнімдерінің талаптарын, құқықтар мен міндеттерді, цифрлық арналарды қауіпсіз пайдалануды, алаяқтық тәуекелдерін және дербес деректерді қорғауды түсіндіру қамтылады.

7.1.12. Қаржылық сауаттылық бойынша ақпарат қазақ және орыс тілдерінде ұсынылады, мүгедектігі бар адамдар (МБА) мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (МГН) бейімделеді және мысалдармен, есептеулермен, кестелермен және көрнекі материалдармен сүйемелденеді. Интернет-ресурста тиісті анықтамалық бөлім орналастырылады.

7.1.13. МҚҰ ішкі құжаттарда белгіленген тәртіпке сәйкес «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес МҚҰ қызметкерлерінің қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерін орындауын бақылауды жүзеге асыратын Тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімінің

қызметі арқылы қаржылық қызметтерді тұтынушылар – жеке тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерінің іске асырылуын қамтамасыз етеді.

7.2. МҚҰ-ның клиенттермен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын жұмыскерлерінің мінез-құлық нормалары және білім, дағды мен біліктілік деңгейіне қойылатын талаптар

7.2.1. Клиенттермен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын МҚҰ жұмыскерлері еңбек шартында және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген лауазымдық міндеттерін орындау үшін қажетті ақпаратты білуге міндетті.

7.2.2. МҚҰ жұмыскерлері клиенттермен жұмыс істеу кезінде мынадай қағидаттарды сақтауға міндетті:

- клиенттерге жедел және сапалы қызмет көрсетуге;
- сыпайы, әдепті және ізгі ниетпен қарым-қатынас жасауға;
- клиенттің көзқарасын бөліспеген жағдайда да оны құрметтеуге, оның отініштері, сұрақтары мен ескертулерін назардан тыс қалдырмауға;
- қажет болған жағдайда күрделі мәселелер мен кәсіби терминдерді түсінікті түрде түсіндіруге;
- клиентпен жанжалды жағдайлардың туындауына жол бермеу шараларын қабылдауға;
- кәсіби терминдерді клиент оларды түсінетініне сенімді болған жағдайда ғана қолдануға;
- клиенттерге микрокредит беру және оны қарыз алушының міндеттемелері толық орындалғанға дейін қызмет көрсету процесі туралы ақпаратты қолжетімді нысанда ұсынуға;
- клиенттің микрокредит беру талаптарын дұрыс түсінгеніне көз жеткізуге;
- қандай да бір нысанда және қандай да бір жағдайларда клиенттерден сыйақы немесе комиссия талап етпеуге және қабылдамауға;
- агрессивті, таңатын және жаңылыстыратын сату практикасына жол бермеуге.

7.2.3. Лауазымдық нұсқаулықтарды, МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарын немесе еңбек шартын бұзған жұмыскерлерге МҚҰ-да белгіленген тәртіпке және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шаралар қолданылады.

7.2.4. МҚҰ жұмыскерлері мынадай біліктілік талаптарына сәйкес келуге тиіс:

- жоғары немесе орта арнаулы білімінің болуы;
- сату және клиенттерге қызмет көрсету дағдыларының болуы;
- микроаржылық қызметті, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғауды, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл (ҚЖ/ТҚҚ) саласындағы заңнаманы білу.

7.2.5. МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасайтын өз жұмыскерлерінің (серіктестік келісімдер шеңберінде әрекет ететін үшінші тұлғалардың) қызметіне қаржылық өнімдерді ұсыну және ақпаратты ашу жөніндегі ішкі рәсімдердің сақталуына тұрақты мониторинг жүргізеді. Мониторинг жосықсыз мінез-құлық пен жосықсыз практикалар тәуекелдерін анықтау, сондай-ақ олардың алдын алу және жою үшін қажетті түзету шараларын қабылдау мақсатында жүзеге асырылады.

7.3. Микрокредиттерді ұсыну кезінде сәйкестендіру және жосықсыз практикалардың алдын алу рәсімдері

7.3.1. Осы нормалар мынадай мақсаттарда қолданылады:

- МҚҰ-ның клиенттермен өзара іс-қимылы барысында жосықсыз практикалардың қолданылуының алдын алу;
- МҚҰ клиенттерінің құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету;
- микрокредит беру процесі шеңберінде клиенттердің хабардар болу деңгейін арттыру;

- Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына сәйкес МҚҰ қызметі туралы ақпараттың толық әрі шынайы ашылуын қамтамасыз ету.

7.3.2. Қызмет көрсету кезінде МҚҰ қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасайтын өз жұмыскерлерінің қызметіне тұрақты мониторинг жүргізеді. Мониторинг осы Қағидалардың 8-тарауында белгіленген қағидаттарды іске асыру мақсатында жосықсыз практикалардың белгілерін анықтауға бағытталады және мынадай әрекеттерден көрінеді:

1) мәміленің мәніне қатысы жоқ және өзінің мазмұны немесе іскерлік айналым әдет-ғұрыптары бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтарына нұқсан келтіретін қосымша талаптар немесе шарттар қоя отырып микрокредит беру;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушының борыштық жүктемесін бағалау кезінде пайдаланылатын деректерді қасақана бұрмалау, оның ішінде табыс деңгейін құжаттық растаусыз немесе анық емес мәліметтерді пайдалану арқылы негізсіз арттыру;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушының қолданыстағы міндеттемелерін борыштық жүктеме коэффициентін есептеуден алып тастау;

4) реттеушілік талаптарға формальды түрде сәйкестікке қол жеткізу мақсатында ғана микрокредит сомасын және (немесе) мерзімін кейіннен өзгерту;

5) микрокредиттің нақты құнын, қолданылатын мөлшерлемелерді қоса алғанда, оның елеулі талаптары туралы ақпаратты жасыру немесе бұрмалау, оның ішінде:

- микрокредит туралы анық емес ақпарат тарату;
- қаржылық қызметтерді тұтынушының саналы шешім қабылдауы үшін қажетті микрокредиттің елеулі талаптары, құны және тәуекелдері туралы ақпаратты ұсынбау;

6) қаржылық қызметтерді тұтынушының қосымша қызметті сатып алудан бас тартуға құқығы туралы ақпаратты жасыра отырып, микрокредитті қосымша қызметпен бірге ұсыну, оның ішінде:

- микрокредит алуды қосымша қызметті, оның ішінде басқа қаржы ұйымы көрсететін қызметті сатып алуға тәуелді ету;
- микрокредит ресімдеу кезінде міндетті емес қосымша қызметтерді сатып алуға итермелеу;
- ақылы қызмет көрсету туралы шарттарды жасаспай-ақ микрокредит шартын жасасу мүмкіндігі туралы ақпаратты ұсынбау;
- микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандыру шартын жасасудан қаржылық қызметтерді тұтынушы бас тартқан жағдайда сыйақы мөлшерлемесін ұлғайту;
- қаржылық қызметтерді тұтынушының келісімін алмай, қосымша қызметтерді сатып алу туралы ұсыныстармен хабарламалар және (немесе) өзге де хабарлар жіберу;

7) ұйым жұмыскерлерін (серіктестік келісімдер шеңберінде әрекет ететін үшінші тұлғаларды) ынталандыру, олардың тиімділігін бағалау және сыйақы төлеу жүйелерін белгілеу немесе қолдану, егер олар тікелей немесе жанама түрде:

- қаржылық қызметтерді тұтынушының қосымша қызметтен бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасыра отырып, микрокредитті қосымша қызметпен бірге ұсынуға;
- қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттары мен мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін микрокредиттер беруге;
- қызмет көрсету сапасын ескермей, сыйақыны тек сату көлеміне, жасалған шарттар санына немесе берілген микрокредиттердің көлеміне байланыстыру арқылы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтамауға ынталандыратын болса;

8) төлем қабілетсіз қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) берешегін ол үшін нақты экономикалық нәтиже бермей формальды түрде реттеу, оның ішінде:

- шарттың мерзімін ұзарту, бірақ ай сайынғы төлем мөлшерінің төмендеуіне және (немесе) қарыз алушы үшін міндеттемені орындау талаптарының жақсаруына алып келмеу;
- шарт талаптарын қосымша қызметтерді енгізу арқылы өзгерту;
- төлем қабілетсіздіктің сыни деңгейіне жатқызылған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың (қарыз алушылардың) шарт талаптарын олардың міндеттемелерді орындау қабілетін ескермей өзгерту;

9) қаржылық өнімдерді ұсыну кезінде МҚҰ-ның адал мінез-құлық стандарттарын бұзатын өзге де әрекеттер (әрекетсіздік), оның ішінде:

- қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін, оның ішінде шарт талаптарын өзгерту туралы өтініштерін қарау мерзімдерін қасақана созу;
- берешекті өндіріп алу кезінде заңсыз әрекеттерді қолдану немесе қолданамын деп қорқыту, қорлайтын сөздер мен тіркестерді пайдалану.

8-тарау. Микрокредиттерді ұсыну кезінде адал мінез-құлық қағидаттары

8.1. Осы тарау адал мінез-құлық қағидаттарын белгілейді, олар осы Қағидалардың 7.3-тармағының ережелері арқылы да іске асырылады.

8.1.1. МҚҰ-ның басқару органы МҚҰ қызметінің адал мінез-құлық қағидаттарына сәйкестігін қамтамасыз етеді, олар мыналарды қамтиды:

1) адалдық – қаржылық қызметтерді тұтынушылардың сенімін теріс пайдаланбай, олардың мүдделеріне сай қызметті жүзеге асыру;

2) болжанатын залалға жол бермеу – қаржылық өнімдерді әзірлеу, ұсыну және оларға қызмет көрсету кезінде ықтимал тәуекелдерді бағалау негізінде қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін залалдардың және өзге де қолайсыз салдардың алдын алу жөніндегі шараларды қабылдау;

3) МҚҰ қаржылық өнімдерді әзірлеу және ұсыну кезінде олардың талаптарының қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін ықтимал салдарын бағалайды. Мұндай бағалау барысында, оның ішінде, мыналар ескеріледі:

- қаржылық өнімнің талаптарын қолдану нәтижесінде қаржылық қызметтерді тұтынушының қаржылық міндеттемелерінің едәуір ұлғаю ықтималдығы;
- қаржылық қызметтерді тұтынушыларға залал келтіру тәуекелдерін көрсететін шағымдар, өтініштер және өзге де мәліметтер;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттары (қажеттіліктері) мен қаржылық жағдайын ескере отырып қаржылық өнімдерді ұсыну;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасына және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес қаржылық өнім туралы ақпаратты қаржылық қызметтерді тұтынушы оның талаптарын, құнын, тәуекелдері мен оны сатып алудың салдарын ескере отырып саналы таңдау жасауына мүмкіндік беретін нысанда ашу;

6) әділ және тең қарым-қатынас – қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету және олардың өтініштерін қарау кезінде кемсітушілікке, негізсіз шектеулерге және ішкі рәсімдерді бұза отырып шешім қабылдауға жол бермеу;

7) мүдделер қақтығысын анықтау, оның алдын алу және оны реттеу;

8) Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, қосымша қызметтерді негізгі қаржылық өнімді алу талаптарын нашарлатпай, тек ерікті негізде ұсыну;

9) қаржылық қызметтерді тұтынушыларға, оның ішінде мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (ЛСИ/МГН) ақпарат пен қаржылық өнімдерге тең қолжетімділікті қамтамасыз ету;

10) МҚҰ-ның ұйымның қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимылының барлық кезеңдерінде осы тармақтың 8.1.1-тармақшаларында көрсетілген қағидаттардың сақталуына жауапкершілік алуы.

8.1.2. Микрокредиттерді ұсыну кезінде адал мінез-құлық қағидаттарын іске асыру мақсатында МҚҰ жауапты микрокредиттеу тәсілдерін қолданады, оның ішінде мынадай микрокредиттердің берілуінің алдын алуға бағытталған шараларды қабылдайды:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келмейтін;

2) оның қаржылық мүмкіндіктері мен төлем қабілеттілігі деңгейіне сәйкес келмейтін;

3) шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына әкеп соғатын.

8.1.3. Жауапты микрокредиттеуді жүзеге асыру кезінде МҚҰ мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

1) жарамдылық қағидаты – микрокредит қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;

2) залалдың алдын алу қағидаты – микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде тұтынушының төлем қабілеттілігі мен борыштық жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша оған шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына жоғары ықтималдықпен әкелетін микрокредиттердің берілуіне жол бермеу;

3) жеке бағалау қағидаты – бағалау қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке мән-жайларын, оның ішінде табыс деңгейін, міндеттемелерін, әлеуметтік мәртебесі мен отбасылық жағдайы туралы мәліметтерді ескере отырып жүргізледі;

4) дәлелділік қағидаты – МҚҰ микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелері мен мәліметтерінің құжатпен рәсімделуін қамтамасыз етеді.

9-тарау. Ұйым мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

9.1. Осы тарау қаржылық қызметтерді тұтынушының алдын ала МҚҰ-ға жүгінуінен кейін МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді сотқа дейінгі тәртіппен реттеу кезінде МҚҰ-ның қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібін айқындайды.

9.2. МҚҰ-ның шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы шешімін алған немесе шарт талаптарын өзгерту жөнінде өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, қарыз алушы – жеке тұлға МҚҰ шешімін алған немесе өзара қолайлы

шешімге қол жеткізілмеген күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Қазақстан Республикасы «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 9-2-бабында көзделген тәртіппен МҚҰ-ны бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

9.3. Шарттан туындайтын немесе талап ету құқығын беруге байланысты өзге де келіспеушіліктер бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушы МҚҰ-ға немесе талап ету құқығы берілген тұлғаға алдын ала жүгінгенін растайтын дәлелдер болған жағдайда, Заңның 4-1-тарауында көзделген тәртіппен микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

9.4. МҚҰ интернет-ресурста, мобильді қосымшада және МҚҰ үй-жайында микроқаржы омбудсманының өзекті байланыс деректерін, қажетті құжаттардың тізбесін және жүгіну тәртібін орналастырады.

9.5. Микроқаржы омбудсманына жүгіну туралы хабарлама келіп түскен кезде МҚҰ дауды тіркейді, жауапты тұлғаны айқындайды және дербес деректерді қорғау мен микрокредит беру құпиясына қойылатын талаптар шегінде омбудсманға өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің уақытылы ұсынылуын қамтамасыз етеді.

9.6. МҚҰ татуластыру рәсімдеріне және дауды қарауға адал қатысады, реттеу жөніндегі ұсыныстарды қарайды және қаржылық қызметтерді тұтынушының микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығын жүзеге асыруына кедергі келтірмейді.

9.7. Қаржылық қызметтерді тұтынушы қабылдаған микроқаржы омбудсманының шешімі Заңда және микроқаржы омбудсманының шешімінде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде МҚҰ үшін міндетті болып табылады.

9.8. Егер дау соттың қарауына қабылданған болса немесе ол бойынша заңды күшіне енген сот актісі бар болса, ол микроқаржы омбудсманының Заңда белгіленген құзыретіне қойылатын шектеулер ескеріле отырып қаралады.

9.9. Микроқаржы омбудсманына жүгіну қаржылық қызметтерді тұтынушыны немесе МҚҰ-ны Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгіну құқығынан айырмайды.

9.10. 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап осы тараудың ережелері қаржы омбудсманы туралы заңнаманың редакциясында қолданылады. МҚҰ-ның шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы шешімі алынған немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, қарыз алушы – жеке тұлға осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде қаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

10-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі

10.1. Өзара іс-қимылдың ерекшеліктері

10.1.1. МҚҰ мүгедектігі бар адамдарға (МБА) және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (ХЖШТ) ақпаратқа, қаржылық өнімдерге, консультацияларға, жеке қабылдауға, өтініштер беруге және шарттарға қызмет көрсетуге тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді, мүгедектік белгісі, қозғалу мүмкіндігінің шектеулілігі, байланыс тәсілі немесе бірге жүретін адамның қажеттілігі бойынша кемсітушілікке жол бермейді.

10.1.2. МҚҰ үй-жайында қызмет көрсету қаржы ұйымдарының бөлімшелерінің мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарт талаптарын ескере отырып ұйымдастырылады.

10.1.3. МҚҰ-ның нақты үй-жайына қолданылатын шектерде кіреберіске және қабылдау орнына қолжетімді маршрут, кіреберіс тобы мен қызмет көрсету аймағының қолжетімділігі, түсінікті навигация, қолжетімді кіреберістің белгіленуі, күту орны, қызметкерді шақыру мүмкіндігі және мүгедектер арбасын пайдалануға жеткілікті кеңістік қамтамасыз етіледі.

10.1.4. Үй-жайдың жекелеген элементі уақытша қолжетімсіз болған жағдайда МҚҰ клиенттің құқықтарын шектемей қызмет көрсетудің баламалы тәсілін ұйымдастырады: қызметкерді шақыру, қолжетімді аймақта қабылдау, қашықтан консультация беру, өкіл арқылы құжаттарды қабылдау немесе өзге де келісілген тәсіл.

10.1.5. Клиент жеке жүгінген кезде қызметкер көмекті таңбай ұсынады, қарым-қатынастың ыңғайлы тәсілін анықтайды, клиентке тікелей жүгінеді, қосымша уақыт береді, құпиялылықты қамтамасыз етеді және қысым көрсетпейді.

10.1.6. Клиенттің келісімімен бірге жүретін адам қатыса алады, алайда сенім білдірілген тұлғаның немесе заңды өкілдің тиісті өкілеттіктерінсіз құжаттарға қол қоюға, өтініштер беруге немесе заңдық маңызы бар әрекеттер жасауға құқылы емес.

10.1.7. Мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсететін қызметкерлер дұрыс қарым-қатынас жасау қағидалары, қолжетімділік элементтерін пайдалану, ақпаратты қолжетімді форматтарда ұсыну, сенім білдірілген және бірге жүретін адамдармен жұмыс істеу, сондай-ақ кемсітушіліктің алдын алу мәселелері бойынша оқытудан өтеді.

10.2. Ақпарат алудың қолжетімді нысандары

10.2.1. Қызмет көрсетудің қолжетімді тәсілдері, үй-жайдың қолжетімділік сипаттамалары, консультация арналары, құжаттардың форматтары және сенім білдірілген тұлғаның қатысу тәртібі туралы ақпарат интернет-ресурста және мобильді қосымшада орналастырылады.

10.2.2. Клиенттің өтініші бойынша ақпарат пен құжаттар мынадай қолжетімді форматтардың бірінде немесе бірнешеуінде ұсынылады: қағаз жеткізгіште, электрондық түрде, экраннан оқу бағдарламаларына арналған форматта, ірі қаріппен, ауызша түсіндіру арқылы, байланыс орталығы арқылы, бейнеконсультация арқылы, сенім білдірілген тұлға арқылы немесе өзге де келісілген тәсілмен.

10.2.3. Электрондық құжаттар мәтінді тануға болатын мәтіндік қабаты бар, мазмұнының сақталуын және өзгерістерден қорғалуын қамтамасыз ететін форматта, сондай-ақ техникалық мүмкіндік болған жағдайда экраннан оқу бағдарламаларымен үйлесімді түрде ұсынылады.

10.2.4. Интернет-ресурс пен мобильді қосымша мәтінді үлкейту мүмкіндігін, түсінікті навигацияны, басқару элементтерінің анық атауларын, ақпаратпен танысуға жеткілікті уақытты және тек автоматтандырылған сервистер арқылы емес, МҚҰ қызметкеріне жүгіну мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

10.2.5. Көру қабілеті бұзылған клиенттің талабы бойынша кемінде 16 пункттік үлкейтілген қаріп немесе өзге де ыңғайлы формат пайдаланылады. Есту немесе сойлеу қабілеті бұзылған клиент үшін ауызша ақпарат жазбаша түрде қайталанады немесе өзге де келісілген тәсілмен ұсынылады.

10.2.6. Құжаттарға қол қою тәсілін таңдаған кезде МҚҰ сәйкестендіру және алаяқтықтан қорғау талаптарын төмендетпей, ерік білдірудің заңды әрі қолжетімді тәсілін қамтамасыз етеді.

10.2.7. Микрокредит берілгенге дейін және берілгеннен кейін МҚҰ клиенттің шартты, негізгі ақпараттық құжатты, өтеу кестесін, микрокредиттің толық құны, өтеу тәртібі, мерзімі өткен берешек, шарт талаптарының өзгеруі, өтініштер, ағымдағы берешек және қызмет көрсету арналары туралы ақпаратты қолжетімді нысанда алуын қамтамасыз етеді.

10.3. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы

10.3.1. Мүгедектігі бар адамдар (МБА) және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ХЖШТ) сенімхатта тікелей көрсетілген өкілеттіктер шегінде сенім білдірілген тұлға арқылы ақпарат алуға, өтініштер беруге және заңдық маңызы бар әрекеттер жасауға құқылы.

10.3.2. Сенім білдірілген тұлғамен өзара іс-қимыл жасалғанға дейін МҚҰ оның жеке басын сәйкестендіреді, өкілеттігін растайтын құжатты, оның қолданылу мерзімін және өкілеттіктер көлемін тексереді, сондай-ақ қажетті мәліметтерді тіркейді. Растайтын құжаттың көшірмесі Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда сақталады.

10.3.3. Микрокредит беру құпиясы және дербес деректер сенім білдірілген тұлғаға тиісті өкілеттік болған жағдайда және тапсырылған әрекетті орындау үшін қажетті көлемде ғана ашылады.

10.3.4. Егер өкілеттіктер болмаса немесе жеткіліксіз болса, құжаттың қолданылу мерзімі өтіп кетсе немесе жалғандық белгілері анықталса, алаяқтық, қысым көрсету немесе клиенттің мүдделеріне қайшылық белгілері болған жағдайда, МҚҰ сенім білдірілген тұлғаның әрекет жасауынан бас тартуға немесе оны тоқтата тұруға құқылы.

10.3.5. Егер клиент өзі қатысып, өз еркін дербес білдіре алатын болса, сенім білдірілген тұлғаның қатысуы клиенттің ерік білдіруін алмастырмайды.

10.3.6. МҚҰ мүгедектігі бар адамдардан және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарынан физикалық және ақпараттық қолжетімділікке, цифрлық арналарға, сенім білдірілген тұлғаның қатысуына және қызмет көрсету сапасына қатысты өтініштер мен шағымдарды осы Қағидалардың 4-тарауында көзделген барлық арналар арқылы қабылдайды және оларға қолжетімді нысанда жауап береді.

11-тарау. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы

11.1. Дербес деректерді жинау, өңдеу, сақтау және беру өтінішті қарау, микрокредитті беру және оған қызмет көрсету, заңнама талаптарын орындау және тараптардың құқықтарын қорғау үшін қажетті көлемде және заңды негіздерде жүзеге асырылады.

11.2. МҚҰ дербес деректерді және қолжетімділігі шектеулі ақпаратты заңсыз қол жеткізуден, өзгертуден, бұғаттаудан, көшіріп алудан, ұсынудан және таратудан қорғау үшін ұйымдастырушылық және техникалық қорғау шараларын қолданады.

11.3. Қарыз алушы туралы мәліметтер, микрокредиттің мөлшері мен талаптары, шарт бойынша операциялар және Заңға сәйкес микрокредит беру құпиясына жатқызылған өзге де мәліметтер қарыз алушыға, оның тиісті өкіліне, кредиттік бюроларға, мемлекеттік органдарға және өзге де тұлғаларға Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен ғана ашылады.

11.4. Мүгедектікке, қозғалу мүмкіндігінің шектеулілігіне және қызмет көрсетудің қолайлы тәсіліне қатысты мәліметтер тек клиенттің келісімімен тіркеледі және тек қолжетімді әрі қауіпсіз қызмет көрсетуді қамтамасыз ету мақсатында пайдаланылады.

11.5. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын, құпиялылықты, қауіпсіздікті және клиент алдындағы өзінің жауапкершілігін сақтай отырып, шарт негізінде жекелеген деректерді өңдеуді үшінші тұлғаларға беруге құқылы.

12-тарау. Қорытынды ережелер

12.1. Осы Қағидаларды МҚҰ-ның жоғары басқару органы бекітеді. Қағидаларға өзгерістер мен толықтырулар Қазақстан Республикасының заңнамасында, МҚҰ жарғысында және ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіппен енгізіледі.

12.2. Құжаттың тұрақты әрі түсінікті құрылымын сақтау мақсатында Қағидалардың ережелері тараулар бойынша топтастырылады, сондай-ақ қажет болған жағдайда тараулардың ішінде бөлімдерге бөлінуі мүмкін. Тармақтарды нөмірлеу тиісті тарау шегінде (бөлімдер болмаған жағдайда) немесе тиісті бөлім шегінде жүзеге асырылады. Тармақтардың ішіндегі тізбелер тармақшалар түрінде рәсімделеді. Жекелеген құрылымдық элементке өзгерістер енгізу басқа тараулар мен бөлімдердің тармақтарын қайта нөмірлеуді талап етпейді.

12.3. МҚҰ-ның басқару органы мен атқарушы органы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы шеңберінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз етуге жауапты болады. МҚҰ-ның басқару органы осы Қағидаларға сәйкес МҚҰ қызметінде адал мінез-құлық қағидаттарын енгізуді және олардың сақталуын бақылауды қамтамасыз етеді.

12.4. Микрокредиттерді беру және клиенттердің өтініштерін қарау процесіндегі жауапкершілік МҚҰ қызметкерлеріне олардың лауазымдық нұсқаулықтарына сәйкес жүктеледі.

12.5. Осы Қағидаларды әзірлеу, келісу, бекітуге ұсыну және қажет болған жағдайда өзектендіру (жаңарту) үшін жауапкершілік МҚҰ-ның Заң департаментіне жүктеледі.

12.6. Осы Қағидалардың талаптарының МҚҰ қызметкерлері тарапынан орындалуына ағымдағы бақылауды микрокредиттерді беру, оларға қызмет көрсету және клиенттердің өтініштерін қарау процесіне қатысатын құрылымдық бөлімшелердің басшылары жүзеге асырады.

12.7. МҚҰ қызметкерлерінің осы Қағидалардың және (немесе) қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасау кезінде сақталуға тиіс МҚҰ-ның өзге де ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын бұзуы анықталған жағдайда, МҚҰ мұндай қызметкерлерге қатысты тәртіптік жаза қолданады және (немесе) уәждеу жүйесін қайта қарайды.

12.8. МҚҰ қызметкерлері тұтынушымен өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде өз әрекеттерінің салдары үшін жауапты болады:

1. шарт жасалғанға дейін;
2. шарт жасасу кезінде;
3. шартқа қызмет көрсету барысында.

12.9. Осы Қағидалар оларды бекіту туралы шешімде белгіленген күннен бастап күшіне енеді. Кейінірек қолданысқа енгізілетін нормативтік құқықтық актілердің ережелері тиісті күннен бастап қолданылады.

12.10. Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына, микрокредит беру туралы шартқа және МҚҰ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес шешіледі.

12.11. МҚҰ-ның өзекті деректемелері, үй-жайының мекенжайы, интернет-ресурсының мекенжайы, мобильді қосымша туралы мәліметтер, электрондық пошта мекенжайы, байланыс орталығының телефоны және жеке қабылдау кестесі МҚҰ-ның интернет-ресурсында және мобильді қосымшасында орналастырылады.

