

«УТВЕРЖДЕНО»
Решением ЕУ ТОО «МФО «Sequoia Finance»

№29 от «21» июля 2026 г.



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
ТОО «Микрофинансовая организация «Sequoia Finance»

г. Каскелен, 2026

Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее по тексту - Правила) ТОО «МФО «Sequoia Finance» (далее по тексту - МФО) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовых организациях» (далее по тексту - Закон о МФО), Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», нормативно-правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан, уполномоченного государственного органа регулирующими деятельность микрофинансовых организаций и иными нормативно-правовыми актами Республики Казахстан, а также внутренними нормативными документами - МФО (далее по тексту внутренние документы).

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. В настоящих Правилах используются определения и понятия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами, а также следующие понятия и определения:

Наименование	Определение термина
Вознаграждение	плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся МФО денег, к г, которые Заемщик обязуется уплатить МФО за пользование микрокредитом, исходя из порядка расчета и размера ставки вознаграждения (интереса), указанных в Договоре о предоставлении микрокредита;
Гарант	физическое/юридическое лицо, отвечающее полностью или частично солидарно с Заемщиком за исполнение его обязательств по Договору о предоставлении микрокредита перед МФО, в пределах своей ответственности;
Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ)	ставка вознаграждения достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая соответствии с Правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденными уполномоченным государственным органом;
График погашения	график, в соответствии с которым Заемщик/Созаемщик производит поэтапное погашение платежей по микрокредиту и являющийся неотъемлемой частью Договора предоставления микрокредита/Соглашения о предоставлении кредитной линии;
Договор микрокредита	Договор о предоставлении микрокредита/ кредитной линии, также иной предоставлении договор/соглашение/заявление, заключенные между Заемщиком/Созаемщиком и МФО в письменной форме, на основании которого МФО осуществляет финансирование (разовый микрокредит или транш в рамках к кредитной линии) на условиях срочности, платности, возвратности, а в случаях, определенных внутренними документами МФО, также на условиях обеспеченности и целевого использования, включая все дополнительные соглашения, заключенные к нему;
Договор залога	договор залога, заключаемый в письменной форме между МФО и Залогодателем/Заемщиком/Созаемщиком/ в обеспечение и исполнения обязательств Заемщика/ Созаемщика перед МФО по Договору о предоставлении микрокредита, а также дополнительные соглашения к ним;
Договор гарантии	договор гарантии, заключаемый в письменной форме между МФО и Гарантом обеспечение исполнения обязательств

**Товарищество с ограниченной ответственностью
"МФО Sequoia Finance"**

	Заемщика/Созаемщика перед МФО по Договору о предоставлении микрокредита, а также дополнительные соглашения к ним;
Ежемесячный платеж	сумма денег, определенная графиком погашения, являющимся приложением к Договору о предоставлении микрокредита, подлежащая внесению в дату, определенную графиком погашения для исполнения обязательств по погашению текущей задолженности Заемщика;
Задолженность	сумма кредитных операций включая суммы основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, штрафы, пени, неустойки и иные платежи, подлежащие уплате Заемщиком по условиям Договора о предоставлении микрокредита на ту или иную конкретную дату. По тексту понятие «задолженность» может определенно означать сумму задолженности по отдельному Договору о предоставлении микрокредита/ Соглашению о предоставлении кредитной линии;
Заемщик	физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заключившее МФО Договор о предоставлении микрокредита/Соглашение о предоставлении кредитной линии, получившее микрокредит, принимающее на себя обязательства по возврату полученных денег полную оплату полученного микрокредита, в том числе вознаграждения и других платежей по микрокредиту;
Залоговое обеспечение	способ обеспечения исполнения обязательства, в силу которого МФО имеет право в случае неисполнения Заемщиком/Созаемщиком/Залогодателем обеспеченного залогом обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами, которому принадлежит это имущество (залогодатель), установленного законодательством Республики Казахстан;
Залогодатель	лицо, предоставляющее в залог имущество в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика/Созаемщика по Договору предоставления микрокредита/ Соглашению о предоставлении кредитной линии;
Заявитель	физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, подавшее Заявление в МФО на получение
Заявление (заявление-анкета)	документ установленной формы (Заявление на получение микрокредита), заполняемый Заявителем при его обращении за предоставлением микрокредита;
Метод аннуитетных платежей	метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;
Метод дифференцированных платежей	метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

**Товарищество с ограниченной ответственностью
"МФО Sequoia Finance"**

Микрокредит	деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом МФО, на условиях платности, срочности и возвратности;
КДН	коэффициент долговой нагрузки, на основании которой осуществляется оценка кредитоспособности Заемщика и определяется как величина обязательств Заявителя/Заемщика по всем непогашенным микрокредитам, включая сумму просроченных платежей и среднего ежемесячного платежа по возникающей задолженности по отношению к его среднему ежемесячному доходу;
Кредитная история	совокупность информации о субъекте кредитной истории;
Кредитное бюро	организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных историй и оказание иных услуг;
Кредитная линия	обязательство МФО предоставлять Заемщику микрокредит на условиях позволяющих Заемщику самому определять время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных настоящими Правилами и Соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;
Кредитное досье/ пакет документов	документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика необходимые для получения микрокредита, а также документы и сведения отраженные в пунктах 3 и 4 статьи 3 главы 3 настоящих Правил;
Кредитный комитет	коллегиальный орган МФО, уполномоченный на принятие решений по кредитной деятельности МФО в рамках соответствующих полномочий, деятельность и полномочия которого регулируется отдельным внутренним документом МФО;
Кредитный специалист	работник МФО, ответственный за экспертизу проекта, предоставление микрокредита, его сопровождение, мониторинг и классификацию, в функции которого входит сопровождение сделки по выдаче микрокредита (формирование кредитного досье, подписание договоров Заемщика и иные действия, определенные должностными инструкциями);
Оценка залогового обеспечения	это беспристрастное мнение о стоимости, основанное на подробном изучении оцениваемого объекта. Оценка стоимости имущества и имущественных прав Залогодателя (владельца) осуществляется независимыми оценщиками в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
Персональные данные	сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе;
Предельный срок микрокредита	минимальный и максимальный сроки микрокредита (кредита)/кредитной линии (общий срок), утвержденные решением Единственного Участника МФО и отраженные в настоящих Правилах;
Предельная	минимальная и максимальная суммы микрокредита/кредитной линии сумма (общая сумма), утвержденные решением Единственного Участника микрокредита МФО, и отраженные в настоящих Правилах;
Предельная величина ставки вознаграждения по микрокредиту	минимальный и максимальный размеры ставок вознаграждения по микрокредиту, утвержденные решением Единственного Участника и отраженные в настоящих Правилах;
Предмет залога	любое имущество, не изъятое из гражданского оборота, в том числе движимое/недвижимое имущество, передаваемое обеспечение исполнения обязательств Заемщика перед МФО, принадлежащее

**Товарищество с ограниченной ответственностью
"МФО Sequoia Finance"**

	Залогодателю на праве частной собственности по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, с учетом требований Залоговой политики МФО;
Регистратор	физическое, юридическое или должностное лицо, осуществляющее регистрацию прав Залогодержателя на обеспечение в установленном законодательством Республики Казахстан порядке в уполномоченном регистрирующем органе самостоятельно/на основании доверенности Залогодателя, либо на основании лицензируемой деятельности;
Рефинансирование	микрокредит, предоставляемый Заемщику по Договору предоставлении микрокредита/соглашением предоставлении кредитной линии, целевым назначением которого является погашение имеющейся задолженности Заемщиком перед МФО либо иным кредитором;
Скоринг	система оценки платежеспособности, основанной на качественных и количественных характеристиках, с учетом коэффициента долговой нагрузки, включающих, в том числе указание о наличии либо отсутствии постоянного и достаточного дохода Заявителя, его финансового состояния, места работы и должности, продолжительности работы по текущей профессии, имущества, приемлемого в качестве залога, ссудной задолженности, в том числе перед другими банками и иными финансовыми организациями, платежной дисциплины по микрокредитам, кредитной истории и других характеристик;
Созаемщик	лицо, подписавшее Договор о предоставлении микрокредита Соглашение о предоставлении кредитной линии вместе с Заемщиком, и выступающее по Договору о предоставлении микрокредита/ Соглашению о предоставлении кредитной линии в качестве солидарно ответственного за выполнение обязательств по возврату микрокредита и полную оплату задолженности, в том числе вознаграждения и других платежей по микрокредиту;
Способ идентификации	электронная цифровая подпись (ЭЦП), КСДИ, QR-код, ПИН. USSD/SMS-сообщения, пароль, средство биометрической идентификации, Кодовое слово и /или иное подтверждение волеизъявления Заемщика/Заявителя в в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО предназначенные для идентификации Клиента для получения микрокредита
Субъекты персональных данных	физические лица: Заемщик, Созаемщик, Залогодатель, Гарант и иные физические лица, предоставившие/предоставляющие обеспечение по Договору о предоставлении микрокредита/ Соглашению предоставлении кредитной линии, а также иные лица, персональные данные которых согласно требованиям законодательства и/или Договора предоставлении микрокредита/ Соглашения предоставлении кредитной линии, и/или внутренних документов МФО. должны быть предоставлены МФО связи заключением исполнением Договора о предоставлении микрокредита/ Соглашения о предоставлении кредитной линии;
Уполномоченный государственный орган	государственный орган осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций;
Уполномоченный регистрирующий орган	орган, осуществляющий государственную регистрацию прав (обременение прав) на недвижимое и движимое имущество, в

**Товарищество с ограниченной ответственностью
"МФО Sequoia Finance"**

	порядке установленном законодательными актами Республики Казахстан;
Уполномоченное лицо МФО	работник МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий и в соответствии утвержденными распорядительными или внутренними нормативными документами МФО.
Официальный доход	среднемесячный доход, рассчитанный на основании одного и (или) нескольких из следующих документов: информация из базы данных единого накопительного пенсионного фонда или Государственной корпорации «Правительство для граждан» по обязательным пенсионным взносам, обязательным профессиональным пенсионным взносам вкладчика (получателя) или информация из баз данных центральных исполнительных органов и принадлежащих либо подведомственных им юридическим лицам в части информации о доходах физических лиц; выписки с банковского счета, на который поступают пенсионные выплаты; выписки с банковского счета, на который поступает заработная плата и иные доходы от работодателя; выписки с банковского счета, на который поступают страховые выплаты по договору пенсионного аннуитета, по договору аннуитетного страхования заключенного в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «Об обязательном страховании работника от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей»; информации о доходах физического лица - индивидуального предпринимателя, рассчитанных на основе следующих налоговых отчислений: 5 (пять) процентов от налогооблагаемого дохода при применении специального налогового режима на основе патента; 15 (пятнадцать) процентов от налогооблагаемого дохода при применении специального налогового режима на основе упрощенной декларации; 20 (двадцать) процентов от налогооблагаемого дохода специального налогового режима с использованием фиксированного вычета.
Порядок взаимодействия с клиентами	заключается в раскрытии полной информации при заключении договора займа, уведомлении и предоставлении возможности реструктуризации при возникновении просрочки, а также в соблюдении установленных сроков и порядка рассмотрения обращений клиентов с обеспечением их права на обращение к финансовому омбудсману
МГН	Маломобильные группы населения

3. Настоящие Правила разработаны с целью определения общих условий предоставления микрокредитов физическим лицам, в том числе, осуществляющим предпринимательскую деятельность и юридическим лицам.

4. Содержание настоящих Правил является открытой информацией, копия которой размещается Заемщиком/Заявителем/Гарантом МФО в месте, доступном для обозрения и ознакомления Залогодателем МФО, в том числе на интернет-ресурсе МФО (при наличии у МФО такого интернет-ресурса), и не может быть предметом коммерческой тайны. Действие

настоящего пункта не распространяется на условия проведения конкретной операции, которая отнесена МФО в соответствии с действующим законодательством к категориям коммерческой тайны/тайны предоставления микрокредита, и подлежащей разглашению только по основаниям, прямо предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

5. МФО осуществляет деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Уставом и иными внутренними документами.

6. Заемщик/Заявитель подтверждает ознакомление с настоящими Правилами путем подписания Договора микрокредита.

7. Настоящие Правила применяются к Договору микрокредита и являются единым Договором микрокредита документом, если это предусмотрено в Договоре микрокредита, а также иными документами МФО, подписываемые Заемщиком/Заявителем при получении микрокредита.

8. Индивидуальные условия предоставления микрокредитов определяются в заключаемых между Заемщиком и МФО Договорах микрокредита.

9. В Договоре микрокредита могут содержаться дополнительные условия/положения/права и обязанности сторон, не предусмотренные настоящими Правилами.

10. Все указанные в настоящих Правилах положения, распространяющиеся на Заемщика/Заявителя, в равной степени распространяются на Созаемщиков, за исключением положений, применимых исключительно к Заемщику/Заявителю.

11. В случае, если Договором микрокредита будут установлены иные положения, отличающиеся от положений настоящих Правил, приоритет имеют положения Договора микрокредита.

12. МФО при предоставлении микрокредита соблюдает тайну и не предоставляет (не разглашает) информацию, относящуюся к этой тайне, третьим лицам без письменного разрешения Заявителя/Заемщика, за исключением случаев, когда такое предоставление (разглашение) прямо предусмотрено законодательством Республики Казахстан, условиями заключенных договоров с Заявителем/Заемщиком.

13. Отношения между МФО и Заявителем/Заемщиком регулируются законодательством Республики Казахстан, условиями заключенных договоров, а также внутренними документами МФО.

14. При вступлении с Заявителем/Заемщиком в деловые отношения, которые возникают в процессе предоставления микрокредита, МФО обязан проводить весь комплекс мероприятий по надлежащей проверке Заявителя/Заемщика, включая выявление (идентификацию) надлежащей проверке бенефициарного собственника, в целях соблюдения требований законодательства Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее по тексту – ПОД/ФТ).

15. Идентификация Заявителя/Заемщика, бенефициарного собственника заключается в проведении МФО мероприятий по сбору и проверке достоверности сведений о Заявителе/Заемщике, его бенефициарном собственнике, установлению предполагаемой цели деловых отношений или разовой операции (сделки) в соответствии с внутренними документами МФО.

16. Подписанием Договора микрокредита Заемщик/Заявитель согласен и подтверждает, что он:

- прочитал, понял и принял условия настоящих Правил в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, обязуется своевременно и в полном объеме выполнять условия настоящих Правил, понимает и принимает возможные неблагоприятные последствия их неисполнения и/или ненадлежащего исполнения;

- принял, что настоящие Правила не содержат каких-либо обременительных для Клиента условий, которые он, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы; не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящих Правилах как доказательство

того, что настоящие Правила не были им прочитаны/поняты/приняты, если у МФО имеется Договор микрокредита, подписанное(-ый) им;

- понял, что все положения настоящих Правил в полной мере соответствуют его интересам и волеизъявлению;

- соблюдает все процедуры, необходимые для исполнения настоящих Правил и получения кредитных продуктов, указанных в настоящих Правилах;

- соглашается на осуществление фотографирования работником МФО и дальнейшее использование его (Заемщика/Заявителя) фотографии в целях оказания услуг в соответствии с внутренними документами МФО.

17. Подписанием Заявления на микрокредит/Согласия/Договора микрокредита Заёмщик дает согласие:

- на получение в рамках Договоров микрокредита информации о нем из любых законно действующих бюро, фондов, баз данных и иных источников информации;

- на корректировку МФО его персональных данных, в случае их изменения (фамилии, имени отчества, адреса и иных данных, отнесенных к персональным данным Клиента), если таковые будут внесены в Базы данных уполномоченных органов (ГБДФЛ и др.) и использованы;

- на подписание Заемщиком/Заявителем с МФО соглашений, договоров, а также всех иных сопутствующих документов с применением способов идентификации, в том числе ЭЦП (при наличии у МФО технической возможности применения);

- на проведение скоринга, для которого необходимо получение МФО конфиденциальной информации о нем (включая его персональные данные) из всех законных источников (кредитные бюро, НАО «Государственная корпорация» «Правительство для граждан», Государственных баз данных физических лиц (далее - ГБД) и других источников, и распространение МФО указанной информации;

- на осуществление МФО предварительного скоринга и предоставление МФО ему предложения по кредитным продуктам МФО в любое время;

- на предоставление информации о нем в кредитные бюро, с которыми МФО заключен договор о предоставлении информации, касающийся финансовых и других его обязательств имущественного характера, имеющейся у МФО, и которая поступит в МФО, в будущем;

- на выдачу информации о нем, касающейся его финансовых и других обязательств имущественного характера, включая информацию, которая поступит в будущем, находящаяся в кредитных бюро, с которыми МФО заключен договор о получении информации;

- на получение МФО информации из государственных и негосударственных баз данных, в том числе через кредитные бюро; на получение кредитными бюро информации о нем из государственных и негосударственных баз данных от операторов/владельцев государственных и негосударственных баз данных; на предоставление владельцами государственных и негосударственных баз данных информации о нем из всех государственных и негосударственных баз данных кредитным бюро напрямую или через третьих лиц: данное юридическому лицу, осуществляющему по решению Правительства Республики Казахстан деятельность по оказанию государственных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан - предоставлять имеющуюся и поступающую в будущем о нем информацию кредитным бюро и МФО посредством кредитных бюро: в соответствии с требованиями, предусмотренными ст. 57 Закона РК «О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан»;

- на получение МФО сведений об остатках и движении денег на его индивидуальном пенсионном счете и другой информации из Единого накопительного пенсионного фонда и иных пенсионных фондов и/или НАО Государственной корпорации «Правительство для граждан», в том числе через кредитные бюро;

- на предоставление Единым накопительным пенсионным фондом и иными пенсионными фондами и/или НАО Государственной корпорации «Правительство для граждан» и иными юридическими лицами, осуществляющими деятельность по привлечению пенсионных взносов и пенсионным выплатам, по выплате пенсий и пособий имеющейся и поступающей в будущем информации напрямую МФО или через кредитные бюро;

- на сбор, обработку и распространение информации касательно его персональных данных, в том числе распространение персональных данных о нем во все государственные и негосударственные органы, организации, если только это не противоречит законодательству Республики Казахстан. Персональными данными о нем являются все сведения, относящиеся к нему, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином носителе, которые МФО включает в утвержденный перечень персональных данных.

Глава 2. Условия предоставления микрокредита.

1. МФО осуществляет предоставление микрокредитов в рамках собственных общих и специальных программ кредитования/финансовых продуктов, которые разрабатываются и утверждаются в МФО, в порядке определенном внутренними документами МФО. В случаях предусмотренных законодательством Республики Казахстан. МФО уведомляет уполномоченный государственный орган об утверждении финансовых продуктов МФО (уведомление требуется также в случае внесения изменений и (или) дополнений в условия финансового продукта, в том числе в формы договоров микрокредита, за исключением случаев предусмотренных в нормативных правовых актах) в течение десяти рабочих дней со дня их утверждения уполномоченным органом МФО. Перечень финансовых продуктов для физических лиц, об утверждении которых МФО уведомляет уполномоченный государственный орган, порядок уведомления уполномоченного государственного органа об утверждении финансовых продуктов МФО, а также перечень документов, прилагаемых к уведомлению определяются нормативными правовыми актами уполномоченного государственного органа, а также внутренними документами. Ответственным лицом за соблюдением данного условия в МФО являются начальники кредитных подразделений МФО, инициирующие утверждение соответствующего финансового продукта МФО и/или внесение изменений в такой финансовый продукт МФО и/или формы договоров микрокредита, которые требуют обязательного уведомления уполномоченного государственного органа.
2. Настоящие Правила определяют следующие типы классификации микрокредитов в МФО:
 - 1) по типу обеспечения:
 - бланковые микрокредиты (без обеспечения);
 - микрокредиты с обеспечением.
 - 2) по типу целевого использования:
 - микрокредиты с подтверждением целевого использования;
 - микрокредиты без подтверждения целевого использования.
 - 3) по сроку выдачи:
 - краткосрочные микрокредиты - срок выдачи до 1 (одного) года;
 - долгосрочные микрокредиты - срок выдачи свыше 1 (одного) года.
 - 4) по типу возобновления:
 - единовременный кредит (займ);
 - кредитная линия (возобновляемая или невозобновляемая).
 - 5) по способу подтверждения доходов:
 - с официальным подтверждением доходов;
 - с косвенным подтверждением доходов (нет официальных подтвержденных доходов, но имеются иные документы, свидетельствующие о наличии необходимых доходов в соответствии с внутренними документами МФО);

Микрокредиты (в т.ч. транши в рамках кредитной линии) предоставляются Заемщику на основании заключаемых Договоров микрокредита.

3. Предоставление микрокредитов осуществляется на условиях срочности, платности, возвратности и обеспеченности (если обеспечение по микрокредиту предусмотрено условиями Договора микрокредита). Микрокредит может быть выдан на конкретные цели, предусмотренные условиями Договора микрокредита, заключенного между МФО и Заемщиком.
4. Условия финансирования, в том числе сроки финансирования, способ, метод и периодичность погашения микрокредита, размер микрокредита, его целевое использование, размер ставки вознаграждения и иные условия, а также требования к Заемщикам/Созаемщикам/Гарантам/Залогодателям, включая требования к кредитной истории, платежеспособности и кредитоспособности, определяются внутренними документами МФО по кредитным продуктам с учетом требований, установленных настоящими Правилами и требованиями законодательства Республики Казахстан.
5. В целях управления риском ликвидности выдача микрокредитов МФО производится при наличии свободных кредитных ресурсов и при условии обеспеченности микрокредита возвратностью, которая может обеспечиваться залогом, гарантией, поручительством и другими способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, внутренними документами МФО или Договором микрокредита.
6. Предоставление микрокредитов должно производиться только после (если иное не будет предусмотрено иными внутренними документами МФО, а также решением Кредитного комитета МФО):
 - 1) получения от Заявителя/Заемщика и третьих лиц, имеющих отношение предоставлению микрокредита (залогодателя, гаранта), всей необходимой надлежащей документации и всех необходимых средств сведений, проведения всех необходимых внутренних проверок в МФО и устранения всех замечаний;
 - 2) принятия положительного решения Кредитным комитетом МФО о предоставлении микрокредита;
 - 3) надлежащего заключения сторонами Договора микрокредита, соглашения предоставления кредитной линии (в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии);
 - 4) надлежащего заключения сторонами сделок (зalog, гарантия), направленных на получение достаточного обеспечения МФО (в случае, если такое обеспечение должно быть предоставлено согласно решению уполномоченного органа МФО или иным внутренним документом МФО);
 - 5) государственной регистрации обеспечения (залога), подлежащего в установленном законодательстве порядке с обязательной регистрации и/или такая регистрация требуется в соответствии с решением уполномоченного органа МФО или иным внутренним документом МФО.
7. Выдача микрокредитов производится, как в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на счет Заемщика/третьему лицу, одновременно, либо по этапно, так и посредством выдачи Заемщику наличных денег через кассу в сроки, определенные Договором микрокредита.
8. Получение Заемщиком микрокредита наличными деньгами в кассе МФО либо перечислением денежных средств на счет Заемщика считается днем выдачи Заемщику микрокредита.
9. Перечисление денег осуществляется МФО в срок не позднее одного рабочего дня со дня подписания между МФО и Заемщиком Договора микрокредита и при надлежащем оформлении предметов залога (при наличии); по рефинансируемым микрокредитам в порядке, определенном внутренними документами МФО.

10. Внесение наличных денежных средств в кассу МФО и/или фактическое поступление денежных средств на банковский счет, указанный в реквизитах Договора микрокредита, считается днем погашения микрокредита и/или его части.
11. Способы и методы погашения указываются в настоящих Правилах, также - в Договоре микрокредита.
12. В качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика могут быть приняты:
- залог недвижимого имущества;
 - залог движимого имущества;
 - гарантии физических и/или юридических лиц.
13. Решение о необходимости страхования предмета (-ов) обеспечения принимается Кредитным комитетом МФО, если иное не установлено условиями соответствующего кредитного продукта МФО. Обязательным условием страхования недвижимого и/или движимого имущества является указание в договоре страхования Выгодоприобретателем - Кредитора, т.е. МФО, с обязательным предоставлением в МФО подтверждающих документов о страховании, а также документов, подтверждающих полную уплату страховых премий по договору страхования (страховому полису). Если иное не предусмотрено условиями Кредитного комитета МФО, ответственный Кредитный специалист контролирует следующее:
- 1) действительность договора страхования (страхового полиса), (своевременность продления сроков страхования) на весь период действия Договора микрокредита, соглашения о предоставлении кредитной линии (в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии);
 - 2) неизменность условий договора страхования, за исключением тех условий, с изменением которых уполномоченный орган МФО будет предварительно письменно согласен;
 - 3) совершения Заемщиком всех действий, необходимые и достаточные для осуществления страховой организацией страховой выплаты выгодоприобретателю (МФО).

Глава 3. Порядок рассмотрения и принятия решения по микрокредиту.

Статья 1. Консультация, прием заявления от Заявителя /Заемщика.

1. При обращении Заявителя /Заемщика в МФО Кредитный специалист МФО проводит первичную консультацию с разъяснением условий предоставляемых микрокредитов и предоставляет Заявителю и/или Заемщику следующую информацию:
- 1) условия предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора микрокредита;
 - 2) полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита, в том числе по страхованию предоставляемого в залог обеспечения, при наличии такого требования;
 - 3) разъясняет условия и порядок предоставления микрокредита по существующим в МФО кредитным продуктам;
 - 4) одновременно знакомит его с перечнем документов, необходимых для получения микрокредита согласно перечню в зависимости от Кредитного продукта, требований МФО к Заемщикам/Заявителям;
 - 5) предоставляет для ознакомления и выбора: методы погашения микрокредита, проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных с одной периодичностью, которую предлагает Заемщик/Заявитель определить в Договоре микрокредита, методом дифференцированных платежей и/или методом аннуитетных платежей и/или иным методом, определенным МФО (при наличии);
 - 6) предоставляет условия микрокредитования, при которых не предусмотрено взимание комиссий и иных платежей;
 - 7) информирует о сроках принятия решения;
 - 8) информирует требование о соблюдении пруденциальных нормативов, а именно о коэффициенте долговой нагрузки Заемщика и коэффициента долга к доходу

- Заемщика, рассчитываемый как отношение совокупного долга по всем кредитам к годовому доходу Заемщика;
- 9) информирует правах, обязанностях Заявителя/Заемщика, связанных предоставлением микрокредита;
 - 10) консультирует по возникшим у Заявителя/Заемщика иным вопросам;
 - 11) по желанию Заявителя/Заемщика предоставляет копию типовой формы договора микрокредита, а также настоящие Правила, действующие на момент обращения Заявителя/Заемщика в МФО;
 - 12) информирует Заявителя о его праве отказаться от получения микрокредита до заключения Договора микрокредита;
 - 13) информирует Заявителя/Заемщика о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций в уполномоченный орган или в суд. В этих целях Заявителю/Заемщику предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах МФО и уполномоченного органа.

Статья 2. Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения.

1. Кредитный специалист в офисе МФО/точке продажи услуг МФО/местонахождении клиента в случае согласия Заявителя с условиями предоставления микрокредита:
 - 1) в письменном порядке предлагает заполнить Заявителю заявление на предоставление микрокредита, согласия на предоставление/получения информации по Заявителю в/из (кредитное бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан», АО «Центр развития трудовых ресурсов»), согласие на получение уведомления в форме электронного сообщения/SMS сообщения/телефонных звонков;
 - 2) отслеживает подтверждение в верности заполненных в заявлении данных посредством получения подписи Заявителем на указанных в подпункте 1 настоящего пункта бумажных носителях;
 - 3) производит предварительный скоринг Заявителя (Созаемщика/Гаранта /Залогодателя при необходимости) на основании заявления;
2. При соответствии требованиям вышеуказанных пунктов Кредитный специалист:
 - 1) в обязательном порядке сверяет внешность Заявителя (Созаемщика/Гаранта/Залогодателя - при необходимости) с фотографией на документе, удостоверяющем личность Заявителя;
 - 2) принимает пакет документов (по перечню документов, необходимых для получения микрокредита), необходимый для проведения оценки Заявителя (Созаемщика/Гаранта - при необходимости) и предлагаемого обеспечения (при наличии);
 - 3) снимает копии (Созаемщику/Гаранту оригиналов документов, подлежащих возврату Заявителю - при необходимости), ставит подпись и отметку «копия документа верна».
3. Для возможности последующей идентификации личности Заявителя (Созаемщика/Гаранта/Залогодателя при необходимости), Кредитный специалист фотографирует Заявителя на телефон Кредитного специалиста либо на web-камеру с размещением фотографии к Заявке, предварительно получив его разрешение в письменной форме. Кредитный специалист удостоверяется, что изображение на фото хорошего качества. При необходимости фотографирует повторно до получения фото хорошего качества.
4. После ухода Заявителя Кредитный специалист/ответственный работник МФО проверяет предоставленные в анкете/заявлении Заявителя (Созаемщика/Гаранта/Залогодателя - при необходимости) контактные данные, путем осуществления звонков по указанным контактным данным (если это предусмотрено условиями продукта).

**Товарищество с ограниченной ответственностью
"МФО Sequoia Finance"**

5. В случае невозможности дозвона по указанным Заявителем данным, Кредитный специалист/ответственный работник МФО прописывает соответствующий комментарий в Заявлении.
6. Пакет документов формируется Кредитным специалистом в кредитное досье в соответствии с перечнем документов, определенных внутренними документами МФО.
7. Кредитный специалист необходимый пакет документов направляет структурные подразделения при их наличии или ответственным сотрудникам МФО для проведения необходимых экспертиз, предусмотренных внутренними документами МФО.
8. Кредитный специалист для принятия решения на кредитном комитете о выдаче предоставляет кредитный отчет из Кредитных бюро.
9. На основе полученных данных Заявителя Кредитным специалистом проводится скоринг Заявителя, рассчитывается возможная сумма микрокредита и готовится упрощенное заключение Кредитного специалиста для последующего рассмотрения на Кредитном комитете. Заявление и экспертные заключения/меморандум ответственным сотрудником МФО выносятся на рассмотрение Кредитного комитета;
10. МФО принимает решение о предоставлении или выдаче микрокредита в размере и на условиях, указанных Заявителем в Заявлении, не позднее 14 (Четырнадцать) рабочих дней с даты получения МФО от Заявителя заявления.
11. Кредитный комитет вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита, либо изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям МФО требованиям законодательства. Определяющим возможность получения Заявителем микрокредита, Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения Договора микрокредита.
12. МФО уведомляет Заявителя о принятом решении Кредитного комитета о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита (в том числе об изменении условия микрокредита) в течение одного рабочего дня с даты принятия решения Кредитного комитета, но в любом случае, не позднее сроков указанных в пункте 5 настоящей статьи, в письменной форме либо любым иным доступным способом, в том числе посредством электронной почты, телефонной связи и/или через sms-уведомление.

Статья 3. Формирование кредитного досье.

1. В случае принятия Кредитным комитетом положительного решения о предоставлении микрокредита МФО Кредитный специалист формирует кредитное досье Заявителя в соответствии с перечнем документов, указанным во внутренних документах МФО, составленных в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, для подготовки Договора микрокредита (в том числе, в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии), а также сделок, направленных на обеспечение исполнения обязательств по предоставляемому микрокредиту (договоры залога, договоры гарантии), и при необходимости осуществляет/контролирует их регистрацию (если иное не предусмотрено условиями соответствующего кредитного продукта МФО или решением уполномоченного органа МФО).
2. Кредитное досье должно быть сформировано как на бумажном носителе, так и в электронном виде.
3. Кредитное досье физического лица должно содержать следующие обязательные документы:
 - 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения, с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;
 - 2) документ, удостоверяющий личность Заявителя;
 - 3) документы, подтверждающие полномочия представителя Заявителя на подписание договора микрокредита (для представителя Заявителя);

**Товарищество с ограниченной ответственностью
"МФО Sequoia Finance"**

- 4) в случае, если предоставляемый микрокредит обеспечивается залогом имущества, договор залога, копии документов, подтверждающих право собственности на имущество, подлежащее регистрации, а в случаях обязательной регистрации залога имущества свидетельство о регистрации залога имущества;
 - 5) документы и информация, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки Заемщика и коэффициента долга к доходу заемщика;
 - 6) договор микрокредита (в том числе, в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии), а также сделки, направленные на обеспечение исполнения обязательств по предоставляемому микрокредиту (договоры залога, договоры гарантии) (при необходимости), и документы, подтверждающие их надлежащую регистрацию (при необходимости такой регистрации);
 - 7) дополнительные соглашения к Договору микрокредита (в том числе, в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии), а также дополнительные соглашения к сделкам, направленным на обеспечение исполнения обязательств по предоставляемому микрокредиту (к договорам залога, к договорам гарантии) (при необходимости), и документы, подтверждающие их надлежащую регистрацию (при необходимости такой регистрации);
 - 8) подписанный сторонами график погашения микрокредита, новые графики погашения (если происходили его изменения);
 - 9) договор гарантии или поручительства, документы, подтверждающие полномочия представителя на подписание гарантийного договора от имени Гаранта или договора поручительства от имени поручителя (в случае микрокредита, исполнение обязательства по которому обеспечено гарантией или поручительством);
 - 10) переписку между МФО и Заемщиком, а также другими 3-ми лицами являющимися участниками микрокредитования (залогодателя, гаранты);
 - 11) документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по Договору микрокредита, отражающие источник погашения микрокредита (деньги, перечисленные Заемщиком либо вырученные от продажи заложенного имущества);
 - 12) согласие субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро;
 - 13) согласие субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета.
 - 14) согласие субъекта персональных данных на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета;
 - 15) согласие субъекта персональных данных на предоставление информации о нем в кредитные бюро.
4. Кредитное досье юридического лица должно содержать следующие обязательные документы:
- 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения, с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;
 - 2) копии учредительных документов: устав, учредительный договор, свидетельство о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица, либо справка о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица (для юридических лиц, зарегистрированных после января 2013 года), справка с портала egov.kz «Справка о зарегистрированном юридическом лице на заданную дату»;
 - 3) лицензия на осуществление деятельности, разрешения с приложениями;
 - 4) решение органа Заявителя (Заемщика, Созаемщика) на получение микрокредита в организации;

- 5) решение органа Залогодателя на предоставление предмета залога в обеспечение исполнения обязательства заемщика;
- 6) приказ о назначении первого руководителя (исполнительного органа);
- 7) документы, подтверждающие полномочия представителя Заявителя юридического лица на подписание Договора микрокредита (для представителя Заявителя);
- 8) копии удостоверения личности и личности первого руководителя и главного бухгалтера Заявителя (Заемщика, Созаемщика), Залогодателя
- 9) финансовая отчетность с отметкой налогового органа (бухгалтерский баланс, отчет о результатах финансово-хозяйственной деятельности, себестоимость произведенной продукции, выполненных работ, оказанных услуг, расшифровка кредиторской и дебиторской задолженности) годовая и за последний квартал, с отметкой налогового органа;
- 10) согласие Заявителя (Заемщика, Созаемщика) на предоставление информации о нем в кредитное бюро;
- 11) согласие Заявителя (Заемщика, Созаемщика) на получение доверенным лицом Организации кредитного отчета с кредитного бюро;
- 12) согласие всех участников персональных данных на предоставление информации;
- 13) согласие всех участников (физических лиц) юридического лица (Заемщика, Созаемщика) на получение, доверенным лицом организации кредитного отчета с кредитного бюро;
- 14) справка из налогового органа об отсутствии задолженности по налогам и обязательным платежам в бюджет (либо акт сверки) Заявителя (Заемщика, Созаемщика), Залогодателя
- 15) в случае, если предоставляемый микрокредит обеспечивается залогом имущества, договор залога, копии документов, подтверждающих право собственности на имущество, подлежащее регистрации, а в случаях обязательной регистрации залога имущества свидетельство о регистрации залога имущества;
- 16) Договор микрокредита (в том числе, в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии), а также сделки, направленные на обеспечение исполнения обязательств по предоставляемому микрокредиту (договоры залога, договоры гарантии) (при необходимости), и документы, подтверждающие их надлежащую регистрацию (при необходимости такой регистрации);
- 17) дополнительные соглашения к Договору микрокредита (в том числе, в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии), а также дополнительные соглашения к сделкам, направленным на обеспечение исполнения обязательств по предоставляемому микрокредиту (к договорам залога, к договорам гарантии) (при необходимости), и документы, подтверждающие их надлежащую регистрацию (при необходимости такой регистрации);
- 18) подписанный сторонами график погашения микрокредита, новые графики погашения (если происходили его изменения);
- 19) договор гарантии или поручительства, документы, подтверждающие полномочия представителя на подписание гарантийного договора от имени Гаранта или договора поручительства от имени поручителя (в случае микрокредита, исполнение обязательства по которому обеспечено гарантией или поручительством);
- 20) переписку между МФО и Заемщиком, а также другими 3-ми лицами являющимися участниками микрокредитования (залогодателя, гаранты);
- 21) документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по Договору микрокредита, отражающие источник погашения микрокредита (деньги, перечисленные Заемщиком либо вырученные от продажи заложенного имущества);
- 22) документы на учредителей и бенефициарных собственников.

5. МФО вправе запросить и иные документы, необходимые для выдачи и обслуживания микрокредита, та обусловленные требованиями действующего законодательства и внутренних документов МФО, а также при наличии особых условий микрокредитования, отражаемых в Договоре микрокредита либо решении Кредитного комитета МФО.

Глава 4. Порядок заключения Договора микрокредита.

1. Кредитный специалист после подготовки и согласования нижеуказанных договоров в МФО приглашает Заявителя, а также других 3-х лиц являющихся участниками микрокредитования (залогодателей, гарантов) в МФО для ознакомления и заключения Договора микрокредита (в том числе, в случае предоставления микрокредитов в рамках кредитной линии), подписания графика погашения микрокредита (который подписывается в день выдачи микрокредита, и только после осуществления всех условий МФО, необходимых для выдачи микрокредита), рассчитанный на основании указанной в Договоре микрокредита периодичности погашения на основании выбранного основного долга и выплаты вознаграждения, установленной на Заявителем метода погашения микрокредита (метод дифференцированных платежей, метод аннуитетных платежей или иной метод, принятый в МФО), а также для подписания сделок направленных на обеспечение исполнения обязательств по возврату микрокредита (договоров залога, договоров гарантий) (при необходимости).
2. Договор микрокредита/залога/ гарантии и график погашения к договору микрокредита заключаются с учетом требований законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки.
3. Кредитный специалист передает договоры залога регистратору или залогодателю для регистрации права залога МФО (при необходимости такой регистрации, и только после их подписания сторонами).
4. Подписание указанных выше договоров Заемщиком/Заявителем, а также другими 3-ми лицами являющимися участниками микрокредитования (залогодателями, гарантами) осуществляется в присутствии Кредитного специалиста. Подписывающие договоры лица должны собственноручно полностью написать свои фамилию, имя и отчество и поставить собственноручную подпись как в удостоверении личности;
 - 1) в договорах, объем, которых превышает один лист, каждый лист должен быть завизирован (парафирование) подписан Заемщиком/Созаемщиком/Гарантом Залогодателем, участвующими в микрокредитовании;
 - 2) Кредитный специалист/менеджер по займу дополнительно проводит верификацию (проверку), что договор (документ) подписан лицами, указанными в вышеуказанных договорах, собственноручно и им (Кредитным специалистом) была произведена сверка подписи в указанных выше договорах с подписью в оригинале документа, удостоверяющего личность такого(-их) лица проставив свою подпись на последней странице».
 - 3) После подписания Заемщиком/Созаемщиком/Гарантом/Залогодателем и проверки вышеуказанных договоров Кредитным специалистом, согласования другими работниками МФО (при необходимости) они передаются на подписание уполномоченному лицу МФО.
 - 4) Подписанные сторонами экземпляры договоров передаются Кредитным специалистом Заемщику/Созаемщику/Гаранту/Залогодателю (при наличии) по одному экземпляру в соответствии условиями заключенных договоров, экземпляры договоров МФО подшиваются в кредитное досье и передаются на хранение ответственному работнику МФО, из следующего: (включительно), отметкой о регистрации/документами специалистом.

- 5) Зарегистрированные договоры залога с подтверждающие регистрацию залога, после их получения менеджером по займу приобщаются в кредитное досье и передаются на хранение ответственному работнику МФО.

Глава 5. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита.

1. МФО устанавливает предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов на основании Кредитной политики, утвержденной уполномоченным органом МФО, которая пересматривается и утверждается по мере необходимости.
2. Предельные суммы (лимит кредитной линии) микрокредитования устанавливаются, исходя из следующего:
 - 1) сумма микрокредита составляет от 1 000 000,00 (одного миллиона) тенге.
 - 2) максимальная сумма микрокредита составляет не более 20 000 (двадцати тысячкратного) размера месячного расчетного показателя на одного Заемщика.
3. Предельный срок (общий срок кредитной линии) микрокредитования устанавливаются, исходя из следующего:
 - 1) минимальный срок предоставления микрокредита составляет 45 (сорок пять) календарных дней (включительно);
 - 2) максимальный срок - не должен превышать до 36 (тридцать шесть) месяцев (включительно);
4. Конкретные суммы и сроки микрокредитования определяются согласно внутренним документам МФО в зависимости от условий предлагаемого микрокредитного продукта.

Глава 6. Предельные величины ставок вознаграждения по микрокредитам.

1. Ставки вознаграждения (в том числе ГЭСВ) устанавливаются в Договоре микрокредита по решению Кредитного комитета МФО в зависимости от условий микрокредитного продукта, качества залогового обеспечения, факторов риска по выдаваемому микрокредиту, приемлемой нормы доходности по микрокредитным продуктам и другим факторам в соответствии с условиями Кредитной политики, в пределах размеров, утвержденных решением Единственного участника МФО по предельным суммам и срокам предоставляемых микрокредитов, а также по предельным величинам ставок вознаграждения по микрокредитам в пределах, установленных требованиями законодательства и настоящими Правилами.
2. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным микрокредитам может производиться только в соответствии с условиями Договора микрокредита и требованиями законодательства на улучшающих условиях.
3. Предельная величина ставок вознаграждения (с учетом размера годовой эффективной ставки вознаграждения) по предоставляемым микрокредитам устанавливается, исходя из следующего:
 - 1) максимальная годовая ставка вознаграждения составляет 46 (сорок шесть) процентов, при условии соблюдения МФО предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения, размер которой не должен превышать 46% (сорок шесть) процентов, рассчитываемого в соответствии с правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, разработанным уполномоченным государственным органом.

Глава 7. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам.

1. За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные Договором микрокредита. Платежи по основному долгу и вознаграждению должны быть оплачены Заемщиком в полном объеме и в установленные сроки.

2. Вознаграждение уплачивается Заемщиком путем ежемесячного внесения наличными в кассу и/или перечисления на расчетный счет МФО вместе с суммой основного долга, либо посредством электронных терминалов согласно графику погашения к Договору микрокредита.
3. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год независимо от срока предоставления микрокредита.
4. При начислении вознаграждения за пользование микрокредитом в расчет берется 30 (тридцать) дней в месяце и 360 (триста шестьдесят) дней в году, если иное не предусмотрено условиями заключенного Договора микрокредита. При этом дата выдачи и дата возврата микрокредита в полном объеме принимаются за один день. Расчет вознаграждения осуществляется в соответствии с методикой расчета регулярных платежей по микрокредитам, утвержденной уполномоченным государственным органом.
5. В случае, если дата платежа выпадает на выходной либо праздничный день, то у Заемщика имеется право оплатить такой платеж в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени).
6. В рамках Договора микрокредита допускается полное и частичное досрочное погашение микрокредита.
7. Для внесения внеплановых платежей в счет полного/частичного досрочного погашения Заемщик представляет в МФО в письменной форме Заявление о своем намерении в определенный срок внести определенную сумму в счет полного/частичного досрочного погашения остатка ссудной задолженности.
8. В целях досрочного частичного погашения допускается внесение Заемщиком не менее трех платежей, предусмотренных графиком погашения, а также платеж за текущий платежный период, предусмотренных Договором микрокредита.
9. В случае частичного досрочного погашения задолженности осуществляются следующие мероприятия:
 - 1) снижается сумма ежемесячного платежа/ и (или) сокращается срок погашения микрокредита и осуществляется пересчет графика погашения;
 - 2) МФО подписывает с Заемщиком новый график погашения и передает его Заемщику.
10. При перечислении Заемщиком платежа в большем размере, чем сумма планового платежа по графику погашения, сумма, превышающая плановый платеж, засчитывается в погашение микрокредита в следующем платежном периоде (при этом сумма основного долга и вознаграждения не пересчитываются).
11. В случае просрочки платежа погашения очередного платежа по микрокредиту, вознаграждение начисляется за время фактического срока пользования микрокредитом, а также начисляется пеня за просрочку согласно условиям Договора микрокредита с учетом требований и ограничений, установленных законодательством.
12. За нарушение Заемщиком графика погашения, Заемщик оплачивает МФО неустойку в виде неустойки (пени) от суммы просроченного основного долга и просроченного вознаграждения в размере, указанном в Договоре микрокредита, но не свыше предельной суммы, установленной законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
13. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору микрокредита в случае, если она недостаточна для исполнения обязательств Заемщика - физического лица по Договору микрокредита погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:
 - 1) задолженность по основному долгу;
 - 2) задолженность по вознаграждению;
 - 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором микрокредита;
 - 4) сумма основного долга за текущий период платежей;
 - 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
 - 6) издержки микрофинансовой организации по получению исполнения.

В случае возникновения просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту Заемщика физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не начисляется неустойка (штрафы, пени) по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту Заемщика. Требование настоящего подпункта не распространяется на договор микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег.

14. При изменении условий исполнения договора микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, капитализация (суммирование) просроченного вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) к сумме основного долга не допускается.
15. Меры, принимаемые МФО при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств, отражены в Договоре микрокредита, заключенном между МФО и Заемщиком и являются неотъемлемой частью настоящих Правил.
16. После полного погашения задолженности по микрокредиту действие Договора микрокредита заканчивается и МФО осуществляет его закрытие.

Глава 8. Требования к Заемщику, Созаемщику, Гаранту, Залогодателю.

1. Заемщиком/Созаемщиком/Залогодателем/Гарантом МФО может выступать дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет (включительно) на момент предоставления микрокредита и соответствующее требованиям, регламентированным условиями микрокредитных продуктов МФО.
2. Залогодателем может выступать Заемщик, а также третье лицо при условии их соответствия требованиям, регламентированным условиями микрокредитных продуктов МФО.

Глава 9. Требования к залоговому обеспечению, предоставляемому МФО.

1. В качестве обеспечения исполнения обязательств Заявителя (Заемщика/Созаемщика) МФО вправе принимать следующее:
 - 1) обеспечение в виде залога недвижимого/движимого имущества, не изъятого из гражданского оборота, прием в залог которого не противоречит законодательству Республики Казахстан;
 - 2) обеспечение в виде гарантии лица, соответствующего требованиям указанным в главе 8 настоящих Правил и иных внутренних документов МФО;
2. Залоговое имущество, выступающее обеспечением микрокредитов должно соответствовать следующим требованиям:
 - 1) Залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии с нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, подтвержденные переданными МФО подлинниками (оригиналами) правоустанавливающих/и/идентификационных и технических документов на предмет залога на срок действия договора залога;
 - 2) предмет залога должен быть свободен от обременений/притязаний и (или) прав и требований третьих лиц (за исключением случаев, связанных с рефинансированием

- отдельными решениями Кредитного Комитета МФО), по которому отсутствует задолженность по налогам и другим обязательным платежам в бюджет;
- 3) предмет залога должен обладать высокой ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;
 - 4) наличие отчета по оценке предоставляемого залогового обеспечения и/или залоговая стоимость определяется по соглашению МФО и Залогодателя;
 - 5) в случае, определенных внутренними документами МФО и/или решением Кредитного комитета МФО, предмет залога должен быть застрахован;
 - 6) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и/или внутренними документами МФО и/или решением Кредитного комитета МФО, право залога МФО должно быть зарегистрировано в уполномоченном регистрирующем органе;
 - 7) в МФО должен иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора залоге.
3. В качестве дополнительного обеспечения возврата микрокредита Заемщиком Кредитный комитет МФО может рассмотреть и принять прочее обеспечение, не соответствующее вышеуказанным требованиям, если выдача микрокредита Заемщику на запрашиваемых условиях могла бы произойти без такого дополнительного обеспечения. Право собственности (право землепользования) на земельные участки без соответствующих строений и/или используемые не по целевому назначению принимаются только в качестве дополнительного залогового обеспечения, если иное не предусмотрено внутренними документами, и/или решением Кредитного комитета;
4. Обследование и мониторинг предмета залога осуществляется Кредитным специалистом МФО в соответствии с внутренними документами МФО. Подтверждением государственной регистрации залога является:
- 1) проставление штампа о государственной регистрации соответствующего залога на договоре залога (для недвижимого имущества);
 - 2) выдача свидетельства о государственной регистрации залога движимого имущества (на движимое имущество);
 - 3) предоставление справки о зарегистрированных правах (обременениях) на недвижимое имущество и его технических характеристиках, с отражением в ней МФО как залогодержателя;
 - 4) предоставление справки о регистрации залога движимого имущества, с отражением в ней МФО как залогодержателя.
5. Расходы, связанные регистрацией возникновения/изменения/прекращения залога имущества, а также связанные с получением отчета об оценке залогового обеспечения, его оценкой (на момент принятия в залог) возлагаются на Заемщика и/или Залогодателя, если иное требование не определено договорными отношениями или законодательством Республики Казахстан.
6. Основные требования к залоговому обеспечению, принимаемому МФО, определяются в Залоговой политике МФО.

Глава 10. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения.

1. МФО производит расчет годовой эффективной ставки вознаграждения (далее - ГЭСВ):
 - 1) на дату заключения Договора микрокредита, дополнительных соглашений к Договору микрокредита;
 - 2) по устному или письменному требованию Заемщика;
 - 3) в случае внесения изменений и дополнений в Договор микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты.
2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения указывается в Договоре микрокредита годовая эффективная ставка на дату его заключения. В Договоре

микрокредита вознаграждения печатается при помощи устройств компьютерной техники в одном предложении в цифровом выражении и прописью, а также в одинаковой по величине и стилю оформления шрифтов (курсив, полужирный, выделение цветом, размер) форме с другими ставками вознаграждения.

3. При изменении условий Договора микрокредита, влекущих изменений суммы обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится, и исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора микрокредита.
4. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельного размера, определенного в соответствии с требованиями Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденными уполномоченным государственным органом и настоящими Правилами.
5. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается в соответствии с требованиями Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденным уполномоченным органом по следующей формуле:

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

где: n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты Заемщику (в днях);

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа Заемщика (в днях).

6. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:
 - 1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;
 - 2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.
7. При расчете годовой эффективной ставки вознаграждения учитываются:
 - 1) вознаграждение по микрокредиту за весь срок погашения микрокредита;
 - 2) комиссионные и иные платежи - расходы Заемщика, размеры и сроки, уплаты которых известны на момент заключения Договора микрокредита, связанные с получением, использованием погашением (возвратом) микрокредита, подлежащие уплате МФО в соответствии с Договором микрокредита, а также:
 - платежи Заемщика в пользу страховой организации, если выгодоприобретателем в случае наступления страхового случая по договору страхования выступает МФО;

- платежи Заемщика Гаранту за получение Гарантии, оценщику за оценку передаваемого в залог имущества, если необходимость проведения оценки залога предусмотрена настоящими Правилами и Договором микрокредита;
 - платежи другим организациям (посредникам), оказывающим услуги по получению и обслуживанию микрокредита.
8. При расчете годовой эффективной ставки вознаграждения не учитываются:
- 1) неустойка (штраф, пеня), в том числе за несоблюдение заемщиком условий Договора микрокредита;
 - 2) предусмотренные Договором микрокредита платежи по обслуживанию микрокредита, величина и (или) сроки, уплаты которых неизвестны на дату заключения договора и зависят от решения Заемщика и (или) варианта его поведения (полное досрочное или частичное погашение микрокредита).
9. МФО при распространении и (или) размещении рекламы, содержащей информацию о величинах вознаграждения по микрокредиту, обязана указывать годовую эффективную ставку вознаграждения.

Глава 11. Порядок и правила расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика

5. Расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика проводится микрофинансовой организацией в два этапа:

- 1) первый этап – оценка платежеспособности заемщика;
- 2) второй этап – расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика.

6. Оценка платежеспособности заемщика осуществляется следующим образом:

$$ДЗ \geq ВПМ + 0,5 * ВПМ * К_{нчс},$$

где:

ДЗ – доход заемщика;

ВПМ – величина прожиточного минимума, установленная на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан "О республиканском бюджете" (далее – Закон о бюджете);

К_{нчс} – количество несовершеннолетних членов семьи.

Доход заемщика определяется на основании одного и (или) нескольких из следующих критериев:

- 1) официального дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 2) среднемесячной суммы расходов по дебетовой карте за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 3) среднемесячной суммы пополнения дебетовой карты за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 4) отношения среднемесячной суммы остатков на депозите и (или) текущем счете за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, на срок выдаваемого кредита, выраженный в месяцах;
- 5) среднемесячной суммы пополнений депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 6) среднемесячной суммы снятий с депозитов и (или) текущих счетов за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;
- 7) дохода заемщика, определяемого как отношение среднего значения суммы ежемесячных платежей заемщика по погашенным и (или) непогашенным банковским

займам и микрокредитам за последние 6 (шесть) последовательных календарных месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, совершенных без просрочки, к максимально допустимому значению коэффициента долговой нагрузки (0,5);

8) среднемесячного дохода от перевозок пассажиров и багажа такси за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика (при подтверждении таких доходов через компанию посредника);

9) среднемесячного дохода за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, рассчитанного на основании справки о доходах с места работы и (или) справки с учебного заведения о размере получаемой стипендии.

Информация, указанная в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8) и 9) части второй настоящего пункта, подтверждается заемщиком с предоставлением соответствующих документов и (или) запрашивается микрофинансовой организацией на основании согласия заемщика, данного в письменной форме либо посредством идентификационного средства заемщика.

При определении дохода заемщика и расчете коэффициента долговой нагрузки заемщика на основании критериев, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6) и 7) части второй настоящего пункта, не учитываются операции, совершенные заемщиком между своими счетами, и операции, связанные с получением банковских займов и (или) микрокредитов.

В отношении получателя адресной социальной помощи и (или) заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, оценка дохода определяется на основании официального дохода, указанного в подпункте 1) части второй настоящего пункта.

Для целей Правил под заемщиком, имеющим признаки лица, активно вовлеченного в игорный бизнес, понимается физическое лицо, совершившее за последние 6 (шесть) завершающих месяцев 6 (шесть) и более платежей в пользу организатора игорного бизнеса на общую сумму более 300 000 (триста тысяч) тенге.

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

Сноска. Пункт 6 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 22.08.2025 № 41 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

7. Коэффициент долговой нагрузки заемщика рассчитывается как отношение суммы ежемесячного платежа по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика, включая суммы просроченных платежей по всем непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика и среднего ежемесячного платежа по новой задолженности заемщика, возникающей в случаях, предусмотренных пунктом 3 Правил, к среднему ежемесячному доходу заемщика за последние 6 (шесть) месяцев:

$$КДН = \frac{\sum_{i=1}^n ПНЗi + \sum_{i=1}^n ППi + ПЗ}{Д},$$

где:

КДН - коэффициент долговой нагрузки;

ПНЗі - ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) заемщика, который рассчитывается в соответствии с пунктом 8 Правил;

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

ПЗ - средний ежемесячный платеж по новой задолженности заемщика, который рассчитывается в соответствии с пунктом 9 Правил;

n - количество непогашенных микрокредитов, банковских займов заемщика;

Д - средний ежемесячный доход заемщика, который рассчитывается в соответствии с пунктом 10 Правил.

При расчете коэффициента долговой нагрузки заемщика по микрокредитам, обеспеченным залогом автотранспортного средства, размер ежемесячного платежа заемщика по микрокредиту определяется как отношение суммы задолженности к погашению (включающей сумму основного долга и начисляемого за весь период кредита вознаграждения), уменьшенной на стоимость залога в виде автотранспорта, скорректированной на коэффициент ликвидности к стоимости обеспечения равного 0,7, на срок выдаваемого микрокредита, выраженный в месяцах.

Среднерыночная стоимость автотранспортного средства определяется на основании независимой оценки или оценки микрофинансовой организации в соответствии с Международным стандартом финансовой отчетности № 13 "Оценка справедливой стоимости" и требованиями Закона Республики Казахстан "О бухгалтерском учете и финансовой отчетности".

Сноска. Пункт 7 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 12.06.2024 № 27 (вводится в действие после дня его первого официального опубликования.).

8. Ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) заемщика принимается равным периодическому платежу по непогашенному микрокредиту, банковскому займу, приведенному к месячному выражению (сумме периодических платежей по непогашенным микрокредитам, банковским займам, приведенных к месячному выражению).

Периодический платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу, приведенный к месячному выражению, рассчитывается как произведение периодического платежа по непогашенному микрокредиту, банковскому займу согласно графику погашения микрокредита, банковского займа на отношение количества периодических платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу в годовом выражении к двенадцати:

$$ПЛ_{мес} = \frac{ПЛ_{график} * КПЛ_{год}}{12},$$

где:

ПЛ_{мес}

- периодический платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу, приведенный к месячному выражению;

ПЛГРАФИК

- периодический платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу согласно графику погашения микрокредита, займа;

КПЛГод

- количество периодических платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу в годовом выражении.

Количество периодических платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу в годовом выражении рассчитывается как отношение трехсот шестидесяти к количеству дней, характеризующих периодичность осуществления платежей по микрокредиту, банковскому займу согласно графику погашения.

Количество дней в месяце для целей расчета части первой настоящего пункта принимается равным тридцати.

При отсутствии данных о периодическом платеже согласно графику погашения микрокредита, банковскому займу и (или) периодичности осуществления платежей в днях ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу рассчитывается как отношение суммы остатка по основному долгу и вознаграждению по микрокредиту, банковскому займу к оставшемуся сроку данного микрокредита, банковского займа, выраженному в месяцах.

В ежемесячный платеж по непогашенному микрокредиту, банковскому займу (непогашенным микрокредитам, банковским займам) включается оценка размера ежемесячного платежа по погашению использованной части кредитного лимита, ежемесячный платеж по кредитной карте, а также по платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита.

Под использованной частью кредитного лимита понимается остаток долга по займу (траншу), полученному заемщиком в рамках открытой кредитной линии.

Оценка размера ежемесячного платежа по погашению использованной части кредитного лимита определяется на основании данных из кредитного бюро или рассчитывается как отношение размера использованной части кредитного лимита к оставшемуся сроку данного лимита, определенному договором, выраженному в месяцах.

Ежемесячный платеж по кредитной карте, а также по платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, рассчитывается как произведение использованного кредитного лимита по кредитной карте, платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, соответственно на десять процентов.

Сумма просроченных платежей по непогашенному микрокредиту, банковскому займу заемщика включает сумму просроченного основного долга, просроченного вознаграждения и сумму задолженности, списанной за баланс микрофинансовой организации, банка второго уровня, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, а также иных поставщиков информации, перечень которых установлен статьей 18 Закона Республики Казахстан "О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан" (далее - поставщики информации).

В случае осуществления выдачи микрокредита заемщику в целях рефинансирования ранее заключенного (заключенных) договора (договоров) о

предоставлении микрокредита, банковского займа сумма задолженности по непогашенному микрокредиту (микрокредитам), банковскому займу (банковским займам), подлежащая рефинансированию, не учитывается в расчете ежемесячного платежа и в сумме просроченных платежей по непогашенному микрокредиту (микрокредитам), банковскому займу (банковским займам).

В случае изменения условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, осуществляемого в целях реструктуризации ранее заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита, влекущего увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту согласно графику погашения микрокредита и не предполагающего увеличение кредитного лимита открытой кредитной линии и (или) размера микрокредита, сумма просроченных платежей по непогашенным микрокредитам заемщика принимается равной нулю.

Информация о периодическом платеже согласно графику погашения микрокредита, банковского займа, остатке основного долга, остатке вознаграждения по непогашенным микрокредитам, банковским займам, кредитном лимите, использованной части кредитного лимита, суммах просроченных платежей по непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика запрашивается микрофинансовой организацией в кредитном бюро.

В расчет периодических платежей, остатка основного долга, остатка вознаграждения по непогашенным микрокредитам, банковским займам, ежемесячного платежа по кредитной карте, а также по платежной карте, оценки размера ежемесячного платежа по погашению использованной части кредитного лимита и суммы просроченных платежей по непогашенным микрокредитам, банковским займам заемщика включаются сведения, предоставляемые в кредитное бюро всеми поставщиками информации.

Непогашенные микрокредиты заемщика включают микрокредиты, указанные в пункте 4 Правил, а также имеющиеся у заемщика банковские займы, непогашенные микрокредиты, не указанные в пункте 4 Правил.

Сноска. Пункт 8 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 21.02.2022 № 7 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

9. Средний ежемесячный платеж по новой задолженности заемщика рассчитывается как отношение суммы платежей по основному долгу и вознаграждению, рассчитанной в соответствии с графиком погашения к сроку данного микрокредита, выраженному в месяцах.

Расчет среднего ежемесячного платежа по новой задолженности заемщика, являющейся обязательством по кредитной линии, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, производится в соответствии с частями седьмой и восьмой пункта 8 Правил.

Сноска. Пункт 9 с изменением, внесенным постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 28.12.2020 № 128 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

10. Средний ежемесячный доход заемщика рассчитывается как отношение размера дохода, определенного на основании одного или нескольких критериев, указанных в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8) и 9) части второй пункта 6 Правил, за 6 (шесть) последовательных месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, на шесть.

Виды доходов, принимаемых микрофинансовой организацией в расчет среднего ежемесячного дохода заемщика, должны быть получены не менее чем в двух любых месяцах в течение 6 (шести) последовательных месяцев, предшествующих дате обращения заемщика.

Микрофинансовые организации осуществляют расчет среднего ежемесячного дохода заемщика получателя адресной социальной помощи и (или) заемщика, имеющего признаки лица, активно вовлеченного в игровой бизнес, и (или) заемщика, в кредитной истории которого за последние двенадцать месяцев имеется информация о просроченной задолженности по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше девяноста календарных дней, на основании официального дохода, указанного в подпункте 1) части второй пункта 6 Правил.

Сноска. Пункт 10 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 22.08.2025 № 41 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

11. Микрофинансовая организация не принимает положительные решения о (об) выдаче заемщику микрокредита, а также микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии, открытии кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита), выдаче дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита, изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита, в случае если:

размер дохода, определяемый на основании одного или нескольких критериев, указанных в пункте 6 Правил, меньше величины прожиточного минимума, установленной на соответствующий финансовый год Законом о бюджете и половины величины прожиточного минимума на каждого несовершеннолетнего члена семьи,

значение коэффициента долговой нагрузки заемщика, превышает предельное значение, установленное подпунктом 2) пункта 1 настоящего постановления,

заемщик имеет просроченную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 30 (тридцати) календарных дней по банковским займам и (или) свыше 1 (одного) дня по микрокредитам, выданным микрофинансовыми организациями и кредитными товариществами,

заемщик имеет полностью прощенную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев,

срок по беззалоговому потребительскому микрокредиту превышает 5 (пять) лет,

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

Для целей абзаца пятого части первой настоящего пункта учитывается полностью прощенная с 1 июля 2025 года задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту, которая определяется банком на основании кредитного отчета заемщика, полученного в кредитном бюро.

Для целей абзаца седьмого части первой настоящего пункта учитывается реструктуризация, не способствовавшая надлежащему исполнению заемщиком обязательств банковского займа или микрокредита, проведенная с 1 июля 2025 года. Критериями реструктуризации, не способствовавшей надлежащему исполнению заемщиком обязательств, являются соответствие одного или нескольких ранее заключенных договоров банковского займа или микрокредита одному или нескольким следующим условиям:

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

Глава 12. Правила расчета коэффициента долга к доходу заемщика.

1. Микрофинансовая организация осуществляет расчет коэффициента долга к доходу заемщика до принятия решения о (об):
 - выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдачи микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;
 - открытии кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);
 - выдаче заемщику дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита.
2. Требования пункта 13 Нормативов распространяются на микрокредиты, предоставленные заемщикам на приобретение товаров, работ и услуг, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
3. Расчет коэффициента долга к доходу заемщика осуществляется микрофинансовой организацией следующим образом:

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

где:

КДД - коэффициент долга к доходу заемщика;

СЗНЗ - сумма задолженности по всем непогашенным займам и микрокредитам заемщика;

СЗНЗ - рассчитывается как совокупная сумма задолженности по всем непогашенным займам и микрокредитам заемщика, включая суммы просроченных платежей по всем непогашенным займам и микрокредитам, суммы по использованной части кредитного лимита по кредитной карте, а также по платежной карте, условиями которой предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита, а также 10 (десять) процентов от неиспользованной части кредитного лимита, кредитной карты или платежной карты, условиями которых предусмотрено кредитование заемщика в рамках кредитного лимита;

СНЗ - сумма по новой задолженности заемщика, возникающей в случаях, предусмотренных пунктом 13 Нормативов;

СГДЗ - совокупный годовой доход заемщика, который рассчитывается как среднемесячная сумма заработной платы и (или) иных видов доходов заемщика, определенных на основании критериев, указанных в части второй пункта 6 Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215, зарегистрированных в Реестре государственной регистрации нормативных правовых

актов под № 19670, за последние 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика умноженная на 12.».

Глава 13. Методы погашения микрокредита.

1. Для погашения микрокредита и уплаты вознаграждения Заемщиком может быть выбран один из следующих методов погашения, отражаемый в Договоре микрокредита и графике погашения к Договору микрокредита:
 - аннуитетных платежей (при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга; при этом размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других);
 - дифференцированных платежей (при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение);
 - иной метод, применяемый МФО и согласованный Заемщиком и МФО (при котором порядок и размер ежемесячных платежей определяются Кредитным комитетом, включающими сумму микрокредита и начисленное за весь период (срок микрокредита) вознаграждение).
2. До заключения Договора микрокредита Кредитный специалист МФО обязательно предоставляет заявителю для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, а также информирует заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, с обязательным фиксированием перечня осуществленных мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика по каждому микрокредиту.

Глава 14. Порядок рассмотрения обращений Заявителей/Заемщиков, возникших при предоставлении и обслуживании микрокредита.

1. Обращения Заявителя/Заемщика, поступающие в процессе предоставления и обслуживания микрокредита рассматриваются МФО в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
2. Отказ МФО в приеме обращений Заявителя/Заемщика не допускается.
3. Основной целью рассмотрения обращений, в том числе заявлений и жалоб Заявителя/Заемщика является удовлетворение потребностей Заявителя/Заемщика в оперативном и качественном предоставлении микрокредита, а также устранение нарушений их последствий, которые явились основанием для обращения в МФО.
4. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и принятых Заявителя/Заемщика, информирует их о результатах рассмотрения их обращений мерах в пределах сроков, установленных в соответствии с внутренними документами МФО и законодательством Республики Казахстан.
5. МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:
 - 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту, а также отраженные в книге отзывов и предложений;
6. Письменные обращения Заявителя/Заемщика регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами МФО.
7. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения.

8. МФО при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у Заявителя/Заемщика.
9. Письменный ответ Заявителю/Заемщику о результатах рассмотрения обращения предоставляется на государственном языке или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждую изложенную Заявителем/Заемщиком просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос с ссылкой на соответствующие требования законодательства Республики Казахстан, внутренних документов МФО, договоров, и имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.
10. В случае обоснованности и правомерности обращения Заявителя/Заемщика МФО принимает решение об устранении нарушения восстановления прав законных интересов Заявителя/Заемщика.
11. Ответ на письменное обращение подписывается работником МФО, уполномоченным на подписание таких ответов.
12. Сроки рассмотрения обращения Заявителя/Заемщика:
 - 1) обращение физического лица рассматривается и принимается решение по ним в срок до одного месяца со дня поступления обращения;
 - 2) обращение физического лица, для рассмотрения которого не требуется получение дополнительной информации/изучения и проверки, рассматривается и принимается решение по нему в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления в МФО;
 - 3) обращение физического лица, для рассмотрения которого необходимо проведение дополнительной проверки, сроки могут быть продлены уполномоченным лицом МФО, но не более, чем на один месяц, о чем сообщается Заявителю/Заемщику в течение трех календарных дней со дня продления срока рассмотрения.
13. Передача Заявителю/Заемщику ответа на письменное обращение, поступившее по почтовой связи или нарочно, производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении клиента, или путем вручения под роспись лично в руки при явке клиента в МФО, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.

Глава 15. Права и обязанности Заявителя/Заемщика и МФО.

Статья 1. Права и обязанности Заявителя.

Заявитель вправе:

1. ознакомиться с настоящими Правилами по предоставлению микрокредитов;
2. получать полную и достоверную информацию обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
3. отказаться от заключения Договора микрокредита, платежах, связанных с получением.

Заявитель обязан:

1. представлять в МФО документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения и обслуживания микрокредита, в том числе, необходимые для заключения Договора микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств Заемщика;
2. нести иные обязательства в соответствии с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

Статья 2. Права и обязанности Заемщика.

Заемщик вправе:

1. ознакомиться с настоящими Правилами и условиями кредитных продуктов МФО по предоставлению микрокредитов;

2. получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрокредита, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
3. распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором микрокредита;
4. защищать свои права в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
5. досрочно полностью или частично вернуть МФО сумму микрокредита, предоставленную по Договору микрокредита;
6. обратиться к Микрофинансовому омбудсману в случае уступки права (требования) по заключенному им договору микрокредита для урегулирования разногласий с третьими лицами, в пользу которых было переуступлено право (требование) по микрокредиту;
7. письменно обратиться в МФО при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам и получить ответ в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
8. осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором микрокредита.

Заемщик обязан:

1. вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, установленные Договором микрокредита;
2. предоставлять (обеспечить предоставление) доступ МФО для осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора залога;
3. осуществить в пользу МФО страхование имущества, передаваемого МФО в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту от рисков, в соответствии с решением уполномоченного органа МФО и внутренними документами МФО, если иное не предусмотрено условиями Договора микрокредита/решением уполномоченного органа МФО;
4. при просрочке погашения микрокредита, начисленного вознаграждения уплатить МФО неустойку (пеню) в размере и порядке, установленном Договором микрокредита и (или) настоящими Правилами;
5. представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
6. выполнять иные требования, установленные в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

Статья 3. Права и обязанности МФО.

МФО вправе:

1. уступить право (требование) по договору микрокредита лицу, указанному в пунктах 4,5 статьи 9-1 Закона о МФО;
2. запрашивать у Заемщика (Заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения Договора микрокредита;
3. по заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
4. требовать от Заявителя/Заемщика (их представителей), бенефициарных собственников и прочих лиц необходимые документы и сведения для надлежащей проверки их МФО в соответствии с требованиями Закона о ПОД/ФТ;
5. осуществлять контроль за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора залога. Недвижимость (кроме помещений в многоэтажных домах) принимается в качестве залога при условии надлежащего оформления права на земельный участок согласно действующему законодательству Республики Казахстан;
6. требовать от Заемщика/Залогодателя осуществить в пользу МФО страхование имущества, микрокредиту, в передаваемого МФО качестве обеспечения исполнения обязательств по

соответствии с решением уполномоченного органа МФО и внутренними документами МФО, если иное не предусмотрено условиями Договора микрокредита/решением уполномоченного органа МФО;

7. МФО вправе отказать Заявителю/Заемщику в предоставлении микрокредита;
8. осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и договором микрокредита.

МФО обязуется:

1. в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также Заемщиков (Заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО, а также по юридическому адресу Заемщика (Заявителя) - физического лица и нахождения Заемщика (Заявителя) - юридического лица либо путем письменного по месту уведомления каждого Заемщика (Заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;
2. в случае изменения состава участников (акционеров) письменно известить уполномоченный орган об этом и соответствии участников (акционеров) требованиям Закона о МФО в срок не позднее десяти календарных дней с даты такого изменения;
3. разместить копию настоящих Правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) МФО, в том числе на интернет-ресурсе МФО, при его наличии;
4. предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
5. предоставить заявителю до заключения договора микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения и микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке Заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым МФО физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре микрокредита, методы погашения. Требования, установленные настоящим подпунктом, не распространяются на договор микрокредита, указанный в пункте 3-1 статьи 4 Закона о МФО.
6. проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
7. сообщать уполномоченному государственному органу сведения в соответствии с Законом о ПОД/ФТ;
8. соблюдать тайну предоставления микрокредита;
9. отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом о ПОД/ФТ.
10. рассмотреть и подготовить ответ на обращение Заемщика в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан;
11. при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) МФО по договору применить мероприятия третьему лицу (далее - договор уступки права требования), соответствии с требованиями законодательства и заключенных договоров микрокредита.
12. соблюдать иные требования, установленные настоящим Законом и иным законодательством Республики Казахстан.

Глава 16. Ограничения для МФО.

МФО не вправе:

1. в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита, а также иные условия договора микрокредита, за исключением случаев их улучшения для заемщика;
2. устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично.
3. требовать от Заемщика, возвратившего микрофинансовой организации сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
4. пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;
5. начислять и требовать неустойку (штрафы, пени) по истечении давности последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика - физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.
Требование настоящего подпункта не распространяется на Договор микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег; вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени).
6. требовать выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения, по микрокредиту заемщика - физического лица, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;
7. производить уступку права (требования) по договору микрокредита, заключенному с физическим лицом и обеспеченному залогом в виде жилища, за исключением уступки права (требования) организациям, более пятидесяти процентов долей участия в уставных капиталах либо размещенных акций которых принадлежат государству, при соблюдении одного следующих условий:
 - 1) приобретение прав (требований) является одним из видов деятельности такой организации, предусмотренной законами Республики Казахстан;
 - 2) приобретение прав (требований) осуществляется в рамках государственных правительственных программ или правовых актов государственных органов по поддержке физических лиц.
8. уступать право (требование) по Договору микрокредита без согласия заемщика, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан или Договором микрокредита.
9. уступать права (требования) по Договору микрокредита в отношении одного Заемщика нескольким лицам.
10. заключать договор с третьими лицами, предметом которого является оказание услуг по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью заемщика (далее - договор о взыскании задолженности), за исключением случаев заключения такого договора с коллекторским агентством.
11. заключать договора о взыскании задолженности с коллекторским агентством в отношении физического лица, задолженность которого обеспечена залогом в виде жилища.
12. в период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства: обращаться с иском в суд о взыскании за задолженности; требовать выплаты вознаграждения, начисленного в период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

13. проводить рекламу деятельности МФО, не соответствующей действительности на день ее опубликования.
14. проводить рекламу, связанную с предложением микрокредита на условиях, не соответствующих законодательству Республики Казахстан о микрофинансовой деятельности;
15. совершать иные действия, прямо запрещенные/ограниченные законодательством для МФО.
16. не допускать индексации обязательства и платежей по договору микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту.
Иные права, обязанности, ограничения для МФО, Заявителей/Заемщиков и третьих лиц, участвующих в микрокредитовании определяются законодательством Республики Казахстан и договорами (соглашениями сторон).

Глава 17. Тайна предоставления микрокредита.

1. Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора микрокредита, относящихся к Заемщику, и об операциях МФО (за исключением Правил предоставления микрокредитов). Не относятся к тайне предоставления микрокредита сведения о заключенных договорах микрокредитов МФО, находящихся в процессе ликвидации, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
2. МФО гарантирует тайну предоставления микрокредита.
3. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия Заемщика, данного в момент его личного присутствия в МФО, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицам, перечисленным в статье 21 Закона о МФО.
4. Сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора микрокредита, относящихся к заемщику, об операциях, проводимых МФО, выдаются лицам, определенным законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
5. Сведения о заемщике, размере микрокредита, об иных условиях Договора микрокредита, относящихся к заемщику, в случае смерти Заемщика, также выдаются на основании письменного запроса:
 - 1) лицам, указанным заемщиком в завещании;
 - 2) нотариусам, по находящимся в их производстве наследственным делам на основании письменного запроса нотариуса, заверенного его печатью. К письменному запросу нотариуса должна быть приложена копия свидетельства о смерти;
 - 3) иностранным консульским учреждениям, по находящимся в их производстве наследственным делам.
6. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта банковскому омбудсману по рассмотрении обращения заемщиков - физических лиц находящимся у него урегулированию разногласий, возникающих из Договора микрокредита, право (требование) по которому было уступлено лицу, указанным в пунктах 4, 5 статьи 9-1 Закона о МФО.
7. Не является раскрытием тайны предоставления микрокредита информация, также определенная требованиями пункта 6 Статьи 21 Закона о МФО.

Глава 18 Порядок взаимодействия с клиентами

1. При предоставлении займов под залог микрофинансовая организация обязуется до заключения договора раскрывать клиенту полную информацию о размере вознаграждения, годовой эффективной ставки вознаграждения, переплате, а также о возможных расходах, связанных с

залогом (оценка, регистрация, хранение и другие). Залогодатель должен быть заблаговременно проинформирован о своей ответственности по обязательствам заемщика. По требованию клиента предоставляются проекты договора займа и договора залога.

2. В случае возникновения просроченной задолженности по займам, обеспеченным залогом, микрофинансовая организация направляет заемщику письменное уведомление о допущенной просрочке. Клиенту должна быть обеспечена возможность подачи заявления о внесении изменений в условия договора (реструктуризация), в том числе с использованием объектов информатизации. Рассмотрение таких заявлений осуществляется в срок, установленный нормативными правовыми актами уполномоченного органа, с обязательным последующим информированием клиента о принятом решении.

Порядок рассмотрения обращений клиентов (заемщиков, залогодателей, поручителей) осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Срок рассмотрения обращений не должен превышать 15 рабочих дней, за исключением случаев, когда объективно требуется дополнительная проверка, при которых срок может быть продлен ещё на 15 рабочих дней. По итогам рассмотрения обращений микрофинансовая организация предоставляет мотивированный ответ со ссылкой на применимые нормы законодательства.

В случае получения потребителем отказа в изменении условий договора о предоставлении микрокредита или при недостижении взаимоприемлемого решения потребитель вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО обратиться к микрофинансовому омбудсману (с 01.01.2027 — к финансовому омбудсману) в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона о МФД.

Обязанности микрофинансовой организации при предоставлении микрокредита

При предоставлении микрокредита микрофинансовая организация:

- 1) До заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту:

- информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора;
- срок предоставления микрокредита;
- предельную сумму микрокредита;
- размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, а также размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), включая сумму переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
- размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;
- информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- консультации по возникшим у клиента вопросам;
- по желанию клиента — проект договора о предоставлении микрокредита;
- информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учётом требований пункта 9 Правил, а также сведения об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая информацию о наличии дополнительных расходов.

- 2) В установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита.

3) До заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определённый правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями.

4) Информировывает клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге:

- в микрофинансовую организацию,
- к микрофинансовому омбудсману,
- либо в суд.

Для этого клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом и электронном адресах, а также интернет-ресурсах (при наличии) микрофинансовой организации и микрофинансового омбудсмана.

Обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

Глава 19. Положение о порядке работы с клиентами

МФО обеспечивает добросовестное, справедливое и равное обслуживание всех потребителей финансовых услуг без дискриминации в соответствии с принципами, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа.

МФО устанавливает стандарты обслуживания, предусматривающие требования к вежливости, информированности и профессиональной компетентности работников.

МФО формирует систему мотивации работников, исключая стимулы к навязыванию микрокредитов и предусматривающую комплексную оценку с учётом качества обслуживания наряду с финансовыми показателями. Финансовые показатели не являются определяющими при расчёте вознаграждения.

До заключения договора работники МФО (уполномоченные агенты) разъясняют потребителю:

- 1) существенные условия договора о предоставлении микрокредита, ставки, права и обязанности сторон;
- 2) риски и последствия неисполнения обязательств;
- 3) ответственность созаёмщика, залогодателя, гаранта, поручителя;
- 4) условия дополнительных услуг и право отказаться от них;
- 5) различие методов погашения с проектами графиков и расчётом ГЭСВ;
- 6) порядок подачи обращений, сроки рассмотрения, право обратиться к омбудсману.

Не допускаются предоставление недостоверной информации, сокрытие условий, рисков и навязывание дополнительных услуг.

Глава 20. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

МФО обеспечивает равный доступ к своим услугам для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения (далее — МГН) с учётом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций.

Работники МФО проходят обучение по особенностям взаимодействия с лицами с инвалидностью и МГН, включая правила этикета, формы коммуникации и порядок оказания помощи.

МФО обеспечивает:

- 1) физическую доступность помещений с учётом потребностей лиц с инвалидностью и МГН (при технической возможности);

- 2) дистанционное получение услуг по телефону, через Интернет-ресурс и мобильное приложение (при наличии);
- 3) возможность установления ограничений на операции по заявлению потребителя или его доверенного лица;
- 4) сервис дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии);
- 5) Информация о доступных способах обслуживания, адаптированных помещениях и возможности участия доверенного лица размещается на интернет-ресурсе МФО;

МФО предоставляет информацию лицам с инвалидностью и МГН в следующих форматах:

- 1) устно работником МФО при личном обращении или по телефону;
- 2) в письменной форме с достаточным размером шрифта и контрастностью;
- 3) в электронном формате, совместимом со вспомогательными технологиями (при наличии возможности);
- 4) с использованием жестового языка или иных специальных форм (при наличии);

МФО дополнительно информирует лиц с инвалидностью и МГН о доступных способах обслуживания, адаптированных помещениях и устройствах, доступных форматах документов, возможности ограничений по операциям, доступных способах подписания документов, праве на консультацию живого работника.

Лица с инвалидностью или МГН вправе получать услуги МФО через доверенное лицо, действующее на основании надлежащей доверенности. Доверенность должна быть нотариально удостоверена и содержать полномочия представителя на совершение действий, связанных с получением услуг МФО, включая подписание договора о предоставлении микрокредита, договора залога и иных документов, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Доверенное лицо вправе:

- 1) получать консультации об условиях финансовых продуктов МФО;
- 2) подавать заявления и обращения, получать документы;
- 3) подписывать договоры и документы в рамках полномочий по доверенности;
- 4) совершать иные действия, предусмотренные доверенностью.

МФО проверяет подлинность и полномочия доверенного лица при каждом обращении. Нотариально удостоверенная доверенность является достаточным основанием для представления интересов потребителя.

МФО не вправе отказать в обслуживании через доверенное лицо при наличии надлежащей доверенности, кроме случаев, установленных законодательством.

При личном обслуживании лиц с инвалидностью и МГН МФО обеспечивает: пандусы, поручни, антискользящие покрытия, кнопку вызова персонала для сопровождения, беспрепятственный допуск собаки-проводника, а также присутствие доверенного лица или личного сурдопереводчика с согласия клиента.

По запросу лица с инвалидностью или МГН либо его представителя МФО предоставляет мотивированный отказ в оказании услуги в письменной форме (на бумажном носителе или в электронном виде).

МФО организует обучение работников, непосредственно взаимодействующих с потребителями, принципам обслуживания лиц с инвалидностью и МГН, правилам этикета и оказанию ситуационной помощи с учётом вида нарушения функций организма.

МФО ежегодно разрабатывает и утверждает программу финансовой грамотности потребителей финансовых услуг в соответствии с установленными требованиями уполномоченного органа. Программа реализуется на казахском и русском языках и включает: - разъяснение условий финансовых продуктов; информирование о правах потребителей; - цифровую финансовую грамотность; - специальные меры для уязвимых групп населения.

МФО ежегодно оценивает эффективность мероприятий по повышению финансовой грамотности и корректирует программу с учётом результатов оценки. Для реализации программы определяется структурное подразделение, ответственное за разработку политики и процедур, проектирование и внедрение мероприятий, а также мониторинг их эффективности. МФО обеспечивает наличие на своём интернет ресурсе (при наличии) раздела по финансовой грамотности с ответами на часто задаваемые вопросы и обучающими материалами, адаптированными в том числе для лиц с инвалидностью и МГН.

МФО не допускает следующих недобросовестных практик:

- 1) навязывание дополнительных услуг как обязательного условия получения микрокредита;
- 2) предоставление недостоверной информации об условиях микрокредита;
- 3) умышленное искажение данных при оценке долговой нагрузки;
- 4) применение неправомерных методов взыскания задолженности;
- 5) системы мотивации, стимулирующие предложение несоответствующих микрокредитов;
- 6) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения в соответствии с установленными требованиями уполномоченного органа.

Глава 22. Заключительные положения.

1. Настоящие Правила действуют с момента их утверждения Единственным участником МФО.
2. Дополнения и изменения в настоящие Правила вносятся по мере необходимости.
3. Вопросы, неурегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
4. Установленные в настоящих Правилах ограничения/запреты для МФО (определенные МФО согласно законодательству) действуют при условии, что они:
 - соответствуют законодательству Республики Казахстан (в том числе нормативно правовым актам уполномоченного государственного органа);
 - действуют только по времени действия соответствующих норм законов/нормативных актов уполномоченного государственного органа;
 - они прекращают свое действие одновременно с прекращением/изменением соответствующих норм законов/нормативно правовых актов уполномоченного государственного органа, на основании которых они были установлены (независимо от того, когда соответствующие изменения будут внесены МФО в настоящие Правила), если иное не будет определено МФО.

Единственный участник ТОО «МФО «Sequoia Finance»

Рамиз-Заде Р.Р.

(подпись)

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

«Правила предоставления микрокредитов»

г. Каскелен

21.07.2026 г.

Мы, нижеподписавшиеся сотрудники ТОО «Микрофинансовая организация «Sequoia Finance», подписанием настоящего Листа согласования подтверждаем, что внимательно и досконально ознакомились с внутренним документом «Правила предоставления микрокредитов». При согласовании данного внутреннего документа все наши комментарии, замечания и дополнения были учтены и внесены в окончательную редакцию внутреннего документа.

№	Должность	ФИО	Дата согласования	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				