

**Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру, ақпаратты жария ету және клиенттердің микрокредиттер беру процесінде туындайтын жолданымдарын қарау қағидаларын бекіту туралы**

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 28 тамыздағы № 51 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2025 жылғы 29 тамызда № 36743 болып тіркелді.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

Қаулының күшін жою көзделген - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 15.05.2026 № 92 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**Қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз.**

"Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 17-бабының 2-тармағына сәйкес Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:

1. Қоса беріліп отырған Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру, ақпаратты жария ету және клиенттердің микрокредиттер беру процесінде туындайтын жолданымдарын қарау қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) бекітілсін.

2. Іс-қимылды қадағалау департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулыны ресми жарияланғаннан кейін Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ресми интернет-ресурсына орналастыруды;

3) осы қаулы мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Заң департаментіне осы тармақтың 2) тармақшасында көзделген іс-шараның орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

4. Осы қаулы ресми жариялануға тиіс және Қағидалардың 5-тармағының 2026 жылғы 2 шілдеден бастап қолданысқа енгізілетін 4) және 5) тармақшаларын қоспағанда , 2025 жылғы 31 тамыздан бастап қолданысқа енгізіледі.

**Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру, ақпаратты жария ету және клиенттердің микрокредиттер беру процесінде туындайтын жолданымдарын қарау қағидалары**

**1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру, ақпаратты жария ету және клиенттердің микрокредиттер беру процесінде туындайтын жолданымдарын қарау қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) микрокредиттер беру жүйесін жетілдіру, ақпаратты жария ету және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру процесінде туындайтын клиенттердің жолданымдарын қарау тәртібін айқындау мақсатында "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 17-бабының 2-тармағына сәйкес әзірленді.

2. Қағидаларда Заңда көзделген ұғымдар, сондай-ақ мынадай ұғым пайдаланылады: микроқаржылық қызметтер – микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың (бұдан әрі – микроқаржы ұйымдары) микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асыруы.

3. Микроқаржы ұйымы Заңға, Қағидаларға, "Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 217 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19714 болып тіркелген), "Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібін, оның ішінде шарттың мазмұнына, ресімделуіне және микрокредиттің толық құны (микрокредит бойынша артық төленетін сома, микрокредит мәні) туралы ақпаратты қамтитын оның бірінші бетіне, микрокредит беру туралы шарттың міндетті шарттарына қойылатын талаптарды, сондай-ақ микрокредитті өтеу кестесінің нысанын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 29 қарашадағы № 232 қаулысына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 19697 болып тіркелген) (бұдан әрі - № 232 қағидалар), сондай-ақ микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес микроқаржылық қызметтерді көрсетеді.

4. Микрокредит беру қағидалары әдеби тілдің нормаларын және заңдық терминологияны сақтай отырып, келтірілген терминдердің талдамасымен жазылады, қағидалардың мазмұны нақты және әр түрлі түсіндірілмейді.

5. Заңның 17-бабы 1-тармағының 11) тармақшасында көзделген микроқаржы ұйымының клиенттермен жұмыс жүргізу тәртібі туралы ережесінде:

- 1) клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты мен рәсімдері;
- 2) микрокредиттің әрбір түрі бойынша микрокредит беру туралы өтінішті қарау рәсімдері мен мерзімі (өтініш беру қажет болғанда);
- 3) микрокредиттер беру кезінде клиентпен өзара іс-қимыл жасау рәсімдері;
- 4) қаржы ұйымдары бөлімшелерінің мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсетуге қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтерді ұсыну тәртібі;

Ескерту. Қағидалардың 5-тармағының 4) тармақшасы 02.07.2026 бастап қолданысқа – осы бұйрықтың 4-тармағымен.

5) мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына сенім білдірілген адамның қатысуымен қызметтер көрсету ерекшеліктері қамтылады.

Ескерту. Қағидалардың 5-тармағының 5) тармақшасы 02.07.2026 бастап қолданысқа – осы бұйрықтың 4-тармағымен.

## **2-тарау. Микроқаржы ұйымының көрсетілетін микроқаржылық қызметтер туралы ақпаратты жария ету және клиенттерге консультация беру тәртібі**

6. Микроқаржы ұйымы қолданыстағы мөлшерлемелер мен тарифтерді бекіту және өзгерістер енгізу күндері туралы мәліметтерді, ішкі құжаттардың нөмірлерін және оларды бекіткен (қабылдаған) органды көрсете отырып, микрокредиттер бойынша мөлшерлемелер мен тарифтер туралы өзекті ақпаратты филиалдарында (олардың үй-жайларында), филиалдар болмаған жағдайда – орталық офисінде (көру және танысу үшін қолжетімді жерде) және өзінің интернет-ресурсында (ол болған кезде) орналастырады.

7. Микроқаржылық қызметтер туралы жарнаманы қолдану "Жарнама туралы" Қазақстан Республикасы заңының және Заңның талаптарына, сондай-ақ мынадай талаптарға сәйкес жүзеге асырылады:

- 1) жарнама тікелей ұсынылу сәтінде дәйекті, арнайы білімсіз немесе арнайы құралдарды қолданбай-ақ түсінікті болып табылады;
- 2) радиодағы жарнаманы қоспағанда, жарнамада микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензияның нөмірі және осы лицензияны берген органның атауы көрсетіледі;
- 3) микрокредит бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шамалары туралы ақпаратты қамтитын жарнаманы тарату және (немесе) орналастыру кезінде, оның ішінде оны жариялау кезінде қаріптерді ресімдеу мөлшері мен стилі бойынша сыйақының басқа мөлшерлемелерімен бірдей нысандағы жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі цифрлық

түрде көрсетіледі. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін осы жарнамада өзге ақпаратты көрсету кезінде пайдаланылатын қаріптен кіші қаріппен көрсетуге жол берілмейді.

Сыйақы мөлшерлемесінің және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерлері микрокредиттік әрбір түрі бойынша жоғарғы және төменгі диапазонды ескере отырып көрсетіледі. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің жоғарғы диапазоны "Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерлерін айқындау туралы" Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 62 қаулысымен және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2024 жылғы 19 тамыздағы № 45 бірлескен қаулысымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 34960 болып тіркелген) белгіленген шекті мөлшерді ескере отырып белгіленеді;

4) радио мен теледидарда орналастырылатын жарнаманы қоспағанда, микрокредиттердің жарнамасы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда қарыз алушы-жеке тұлғаның жауапкершілігі туралы ілеспе хабармен қамтамасыз етіледі.

Хабарда сондай-ақ микроқаржы ұйымының Заңның 9-2-бабының 5-тармағында көзделген құқықтары туралы ақпарат көрсетіледі.

Микроқаржы ұйымының микроқаржы ұйымының интернет-ресурсына немесе мобильді қосымшасына (олар болған кезде) жарнамада сілтемені жүзеге асыруына жол беріледі, онда микроқаржы ұйымының құқықтары туралы және микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда қарыз алушы-жеке тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат орналастырылады.

#### 8. Микрокредит беру кезінде микроқаржы ұйымы:

1) микрокредит беру туралы шарт жасағанға дейін клиентке:

микрокредит беру талаптары туралы ақпарат және микрокредит беру туралы шарт жасау үшін қажетті құжаттардың тізбесін;

микрокредит беру мерзімін;

микрокредиттің шекті сомасын;

сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайызбен не тіркелген сомадағы мөлшерін, шынайы жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін (нақты құнын), сондай-ақ клиент өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасын;

микроқаржы ұйымының пайдасына микрокредит алуға және қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты тарифтер мен өзге де шығыстардың толық тізбесі мен мөлшерін;

микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпаратты;

кепіл берушінің, кепілдік берушінің, кепілгердің және микрокредитті қамтамасыз ету туралы шарттың тарабы болып табылатын өзге де тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпаратты;

клиентте туындаған мәселелер бойынша консультацияларды;

клиенттің қалауы бойынша – микрокредит беру туралы шарттың жобасын;

Қағидалардың 9-тармағында көзделген талаптарды ескере отырып, қосымша қызметті алу шартымен микрокредит беру туралы және қосымша қызметті алуға байланысты клиент жасайтын өзге де шарттар туралы ақпаратты, оның ішінде қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді ұсынады;

2) микрокредиттер беру қағидаларында белгіленген мерзімдерде клиенттің микрокредит беру туралы өтінішін қарайды;

3) микрокредит беру туралы шарт жасағанға дейін клиентке оның талаптарымен танысу үшін микрокредиттер беру қағидаларында айқындалған мерзімді ұсынады;

4) микроқаржы ұйымына, микроқаржы омбудсманына немесе сотқа көрсетілетін микроқаржылық қызмет бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде клиентке оның жүгіну құқығы туралы хабарлайды. Осы мақсатта клиентке микроқаржы ұйымының, микроқаржы омбудсманының орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары және интернет-ресурстары (бар болса) туралы ақпарат беріледі;

5) клиент ұсынған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.

9. Клиентке микроқаржы ұйымы Заңның 3-бабының 1-2-тармағына сәйкес жеке ақы төлеу міндетімен көрсететін қосымша қызмет ұсынылған кезде, микроқаржы ұйымы микрокредит беру туралы шартты жасағанға дейін:

клиентке қосымша қызметтің (қызметтердің) мазмұны мен құны туралы толық әрі дұрыс ақпаратты ұсынады;

клиентке микрокредитті беру клиенттің қосымша қызметті алуға келісіміне байланысты емес екенін түсіндіреді;

клиенттің әрбір қосымша қызметті алу туралы жеке өтінішпен расталатын еркін, саналы таңдауын қамтамасыз етеді.

Қосымша қызметті көрсету туралы өтініш:

клиенттің қосымша қызметті алуға, оның ішінде осындай қызметті алумен байланысты шартты жасауға келісімін;

қосымша қызметтің атауын, мазмұнын және құнын;

клиенттің қызметтен бас тарту құқығы туралы ақпаратты және бас тарту микрокредиттен бас тартуға алып келмейтіні туралы растауды;

клиенттің қосымша қызмет бойынша шығыстарды микрокредит сомасына енгізу немесе олардың ақысын дербес төлеу бойынша таңдауын қамтиды.

Микроқаржы ұйымы клиент микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді толығымен орындағанға дейін әрбір ұсынылатын қосымша қызметке клиенттің өтініштерін қабылдауды және сақтауды қамтамасыз етеді.

Егер клиент микрокредит беру туралы шарт жасасу кезінде өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (ауырған жағдайда) сақтандыру қызметі түріндегі қосымша қызметті таңдаған жағдайда, клиент қызметтерін сатып алуға ниетті сақтандыру ұйымын дербес айқындайды.

Қосымша қызметті көрсету туралы өтініште қарыз алушының өзі таңдаған сақтандыру ұйымы туралы белгісімен микроқаржы ұйымы ұсынған сақтандыру ұйымдарының тізбесі көрсетіледі.

### **3-тарау. Микрокредиттер беру және төлемге қабілетсіз клиенттермен жұмыс істеу**

10. Микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін микроқаржы ұйымы № 232 қағидаларда көзделген іс-шараларды жүзеге асырады.

11. Микроқаржы ұйымы микрокредиттер беру қағидаларында белгіленген тәртіппен тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күніне дейінгі мерзімде клиентке Қағидаларда көзделген тәсілмен бас тарту себептерін көрсете отырып, микрокредит беру не беруден бас тарту туралы хабарлайды.

12. Микрокредит беру туралы шартқа қызмет көрсету кезеңінде микроқаржы ұйымы клиенттің (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің сұрау салуы бойынша (Заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен:

- 1) микроқаржы ұйымына төленген ақша сомасы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болса);
- 3) борыш қалдығы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері туралы мәліметтерді ұсынады.

13. Клиенттің өтініші бойынша микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін микроқаржы ұйымы өтеусіз, өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқтығы туралы анықтаманы жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен ұсынады.

14. Клиенттің өтініші бойынша микроқаржы ұйымы 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен жиі емес клиенттің (қарыз алушының) келіп түскен ақшасын микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен ұсынады.

15. Клиенттің микроқаржы ұйымына микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген ақшаны ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша микроқаржы ұйымы 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен оған қайтарылуға тиесілі соманың мөлшерін хабарлайды.

16. Егер микрокредит беру туралы шартта көзделген жағдайда, микроқаржы ұйымы мерзімді негізде клиентке микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен Қағидалардың 12-тармағында көзделген мәліметтерді ұсынады.

17. Қағидалардың 12, 13, 14 және 15-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыштың, сыйақының, айыпақының (айыппұл, өсімпұл), сондай-ақ төлеуге жататын басқа да сомалардың сомасын көрсете отырып ұсынылады.

18. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізу болған кезде микроқаржы ұйымы қарыз алушыны Заңның 9-2-бабының 1-тармағына сәйкес хабардар етеді.

Микрокредит беру туралы шартта көрсетілген немесе қарыз алушы микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қарыз алушының тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберілетін қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы микроқаржы ұйымына хабарланған хабарлама Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.

SMS-хабарлар, push-хабарлама немесе мобильді қосымша арқылы жіберілетін хабарламада Заңның 9-2-бабы 1-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген ақпарат, сондай-ақ Қағидаларға 2-қосымшада көзделген микроқаржы ұйымының интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында (бар болса) орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі.

19. Микроқаржы ұйымының мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) микрокредит беру туралы шарт шеңберінде микроқаржы ұйымымен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы:

1) жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде, егер өзге уақыт, кезеңділік және күн (демалыс және (немесе) мереке күндері) қарыз алушымен келісілген болмаса, қарыз алушының тұрғылықты жері не қарыз алушының орналасқан орны не тіркелген жері бойынша не микроқаржы ұйымының үй-жайында аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні бір реттен артық емес;

2) микроқаржы ұйымының бастамасы бойынша телефон арқылы келіссөздер жүргізу арқылы жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде үш реттен артық емес және демалыс және мереке күндері сағат 9.00-ден 19.00-ге дейінгі кезеңде екі реттен артық емес, оның ішінде интернет желісінде қоңырау шалуға арналған қосымшалардың немесе автоматты дыбыстық хабарландыруды орындау үшін бағдарламалық қамтылымды пайдалана отырып, әрбір өзара іс-қимыл жасау кезінде ұйымның атауын, оның орналасқан орнын, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), лауазымын хабарлай отырып, жүзеге асырылады.

Микроқаржы ұйымының осы тармақтың бірінші абзацында көрсетілген тұлға болып табылмайтын үшінші тұлғамен өзара іс-қимылына мерзімі өткен берешекті

реттеу және (немесе) өтеу үшін қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін белгілеу мақсатында осы тармақтың 2) тармақшасында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), лауазымын хабарлаған жағдайда жол беріледі.

20. Қарыз алушы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішпен микроқаржы ұйымына жүгінген жағдайда микроқаржы ұйымы микрокредит беру туралы шартты өзгертудің ұсынылған талаптарын "Қарыз алушы – жеке тұлғаның микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін қарау қағидаларын, оған қоса берілетін құжаттардың тізбесін, сондай-ақ микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның өтінішті қарау нәтижелері туралы уәкілетті органды хабардар ету тәртібін бекіту туралы" (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 23630 болып тіркелген) Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 16 шілдедегі № 82 қаулысында белгіленген тәртіппен қарайды.

21. Егер микрокредит беру туралы шартта микроқаржы ұйымының микрокредит беру туралы шарт (құқықты (талаптарды) басқаға беру шарты) бойынша құқықты (талаптарды) үшінші тұлғаға беру құқығы көзделген жағдайда, микроқаржы ұйымы:

1) құқықты (талапты) басқаға беру шарты жасалғанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушы-жеке тұлғаны микрокредит беру туралы көрсетілген шарт бойынша микроқаржы ұйымының құқықтарын (талаптарын) үшінші тұлғаға жоспарланып отырған беру туралы, сондай-ақ осындай басқаға беруге байланысты микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ микроқаржы ұйымына клиент-жеке тұлғаны "Төлемдер және төлем жүйелері туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген идентификаттау құралдарын пайдалану арқылы идентификаттауды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері (бұдан әрі – ақпараттандыру объектілері) арқылы қарыз алушының дербес деректерін өңдеу (беру) туралы хабардар етеді;

2) қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы микрокредит беру туралы шарт бойынша үшінші тұлғаға (микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) берілген тұлғаның не микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) сенімгерлік басқаруға берілген жағдайда – сервистік компанияның атауы, орналасқан жері және банктік деректемелері) төлемдерді одан әрі жүзеге асыру қажеттілігін, микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген құқықтардың (талаптардың) көлемін, микрокредит беру туралы шарт бойынша берешектің мөлшері мен құрылымын (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, айыпақы (айыппұл, өсімпұл)

және төленуге тиіс басқа да сомаларды көрсете отырып, басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтардың (талаптардың) өткен ауысуы туралы хабардар етеді.

#### **4-тарау. Микроқаржы ұйымының микроқаржылық қызметтер көрсету процесінде туындайтын клиенттердің жолданымдарын қарау тәртібі және мерзімдері**

22. Микроқаржы ұйымының микроқаржы ұйымы клиенттерінің жолданымдарын қарауы Қағидаларда белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

23. Микроқаржы ұйымы клиенттердің мынадай:

1) қолма-қол, пошта байланысы, микроқаржы ұйымының электрондық поштасына және ақпараттандыру объектілеріне келіп түскен жазбаша жолданымдармен;

2) телефон арқылы және клиент микроқаржы ұйымына тікелей барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен жұмыс жүргізеді.

24. Клиенттердің жазбаша жолданымдары микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарына сәйкес деректемелері бар жазбаша жолданымдарын тіркеу журналында тіркеледі.

25. Клиентке оның жазбаша жолданымның қағаз тасымалдағышта, қолға беру арқылы қабылданғанын растайтын құжат беріледі не жолданымның көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

26. Микроқаржы ұйымының ақпараттандыру объектілері арқылы, оның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымша (бар болса) арқылы келіп түсетін клиенттердің жолданымдары микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Осы мақсаттар үшін ақпараттандыру объектілерінде, оның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымшада (бар болса) жолданым беру үшін клиент оңай идентификаттайтын функционал көзделеді.

27. Клиенттердің телефон арқылы жолданымдары тіркеледі. Клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазу бұл туралы әңгіме басында хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі.

28. Микроқаржы ұйымына ауызша нысанда (телефон арқылы немесе клиент микроқаржы ұйымына жеке өзі барған кезде) келіп түскен жолданымдар дереу қаралады және егер мұндай мүмкіндік болса, онда клиенттің ауызша жолданымына жауап дереу беріледі. Егер ауызша жолданымды дереу шешу мүмкін болмаса, оны клиент жазбаша нысанда баяндайды және онымен жазбаша жолданым ретінде жұмыс жүргізіледі. Клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер туралы және осындай жолданымдарды қарау мерзімдері туралы хабарланады.

29. Жолданымды қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, микроқаржы ұйымы клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

30. Клиенттің жолданымын қарау мерзімі жолданым микроқаржы ұйымына келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

Жолданымның дұрыс қаралуы үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігі болған жағдайда жолданымды қарау мерзімі микроқаржы ұйымының осындай шешімдерді қабылдауға уәкілетті органының жазбаша шешімімен 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Клиент жолданымды қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күн ішінде мерзімнің ұзартылғаны туралы хабардар болады.

31. Микроқаржы ұйымы жеке және заңды тұлғалардың жолданымдарын объективті түрде, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерге олардың жолданымдарын қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарлайды.

Жолданымды қарау нәтижелері туралы клиентке жазбаша жауап қазақ тілінде немесе жолданым берілген тілде беріледі және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормаларына, микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарына, қаралатын мәселеге қатысы бар шарттарға сілтеме жасай отырып, клиент баяндаған әрбір өтінішке, талапқа, өтінішхатқа, ұсынымға және өзге де сұраққа негізделген және уәжді дәлелдерді, сондай-ақ клиенттің қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіре отырып, қаралатын мәселенің нақты мән-жайларын қамтиды.

32. Клиент жолданымның негізділігі мен заңдылығы жағдайында микроқаржы ұйымы клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықты жою және қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

33. Жазбаша жолданымға жауапқа микроқаржы ұйымының уәкілетті тұлғасы қол қояды.

Қолды факсимильді көшіру құралдарын немесе микроқаржы ұйымының ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де әдісті пайдалануға жол беріледі.

Қағидалардың 34-тармағы екінші бөлігінің үшінші, төртінші және бесінші абзацтарында көзделген тәсілдермен жіберілетін жазбаша жолданымға берілген жауапқа микроқаржы ұйымының уәкілетті тұлғасының қол қоюы талап етілмейді.

34. Клиенттің жазбаша жолданымына жауап беру микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүргізіледі.

Жауап клиентке:

микрокредит беру туралы шартта не клиенттің жолданымында көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алған;

микрокредит беру туралы шартта немесе клиенттің жолданымында көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;

мәтіндік SMS-хабар немесе жауабы бар push-хабарлама жіберу не клиентке жауаптың толық мәтінін қамтитын интернет-ресурсқа сілтеме жасау арқылы;

клиенттің жауап алуын тіркеуді қамтамасыз ететін микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жіберілген жағдайда, жеткізілген болып саналады.

Клиент (оның уәкілетті өкілі) микроқаржы ұйымына келген кезде жауап жеке қолына қолын қойғыза отырып тапсырылады, бұл туралы осы тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, жазбаша жолданымдарды тіркеу журналында белгі қойылады.

Адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгісі бар немесе оны қабылдаудан бас тартуға байланысты жауапты қайтарған жағдайда, жауап тиісті түрде берілген болып есептеледі.

35. Микроқаржы ұйымы клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдері мыналарды қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

1) микрокредиттерді беру кезінде микроқаржы ұйымы қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің іс-қимыл нормалары;

2) микрокредиттерді беру рәсімдері және бүкіл іс-қимыл жасау кезеңдерінде жария болуға тиіс ақпарат тізбесі;

3) клиенттермен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын микроқаржы ұйымдары қызметкерлерінің біліктілігіне қойылатын талаптар;

4) микрокредиттерді беру кезінде жосықсыз практикаларды идентификаттау және олардың жолын кесу рәсімдері;

5) микроқаржы ұйымының жолданымдар бойынша шешімдер қабылдау және клиенттерге зиянды өтеу процесіне қатысатын лауазымды тұлғалардың, бөлімшелердің және қызметкерлердің құрылымы, міндеттері, функциялары және өкілеттіктері;

6) әрбір қарау кезеңінде мерзімдерді көрсетумен жолданымдарды, оның ішінде микрокредит беру туралы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерді қарау және олар бойынша шешімдер қабылдау рәсімдері.

36. Қағидалардың 35-тармағында көрсетілген саясаттар мен рәсімдерді іске асыру, сондай-ақ клиент-жеке тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз ету оның ішінде өзге құрылымдық бөлімшелердің қызметіне байланыссыз не тиісті функцияларды қажетті өкілеттіктерге ие жауапты лауазымды тұлғаға жүктеу арқылы микроқаржы ұйымы құрылымдық бөлімшесінің (кредиттік серіктестіктер мен ломбардтарды қоспағанда) қызметі арқылы жүзеге асырылады.

Көрсетілген бөлімшенің (лауазымды тұлғаның) функцияларына мыналар кіреді:

1) микроқаржы ұйымының ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен микрокредиттерді беру процесерін бақылау мақсатында сатып алуды өткізу арқылы Заңға сәйкес қызметкерлердің микроқаржы ұйымы клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау саясаты мен рәсімдерін сақтауына мониторинг жүргізу;

2) жеке тұлғалардың берешегін реттеу бойынша кредиттік шешімдер қабылдаудың ішкі тәртібін келісу;

3) микрокредиттердің талаптарын келісу кезінде тұтынушылар үшін тәуекелдерді талдау;

4) микрокредиттерді ілгерілету және жарнамалау практикаларын талдау;

5) жолданымдарды, оның ішінде микрокредит беру туралы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерді қарау процестерінің, жолданымдарды беру, оның ішінде интернет-ресурс пен мобильді қосымшада беру арналарының тиімділігін бағалау, сондай-ақ олардың сапасын арттыру жөніндегі ұсыныстар дайындау;

6) мынадай:

жолданым беру себептерін анықтау;

клиенттер үшін маңызды тәуекелдерді бағалау;

микрокредиттерді беру және оларға қызмет көрсету сапасын бағалау;

микрокредиттерді беру процестерінде жүйелі проблемаларды анықтау мақсатында микрокредиттер бойынша жолданымдарды сандық және сапалы талдаудан өткізу;

7) микрокредиттерді беру сапасы мен арналарын арттыру бойынша ұсыныстар дайындау;

8) микроқаржы ұйымының басшылығына осы микроқаржылық қызметтің барлық тұтынушыларына қатысты анықталған бұзушылықтарды жою жөніндегі қажетті шаралар және микроқаржы ұйымының қызметінде осындай бұзушылықтарға жол бермеу үшін алдын алу шаралары туралы ұсыныстарды енгізу;

9) микроқаржы ұйымының жыл сайынғы операциялық жоспарларды орындауына мониторинг және микроқаржы ұйымының жеке тұлғалардың проблемалық қарыздарының деңгейін төмендету бойынша қабылдаған шараларының тиімділігіне бағалау жүргізу;

10) мына мәселелерді қоса алғанда, бірақ олармен шектелмейтін шешімдер қабылдау үшін микроқаржы ұйымының тиісті ішкі құжаттарында айқындалған тұлғаларға (бөлімшелерге, микроқаржы ұйымының органдарына) ақпарат беру:

микрокредиттерді әзірлеу, ілгерілету, жарнамалау кезінде анықталған кемшіліктер:

клиенттерге қызмет көрсету және ақпаратты жария ету рәсімдерін бұзу;

кредит беру процесіндегі кемшіліктер;

проблемалық активтерді басқару процестеріндегі кемшіліктер;

жолданымдарды, оның ішінде микрокредит беру туралы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерді қарау және зиянды өтеу процестеріндегі кемшіліктер;

11) микроқаржы омбудсманының шешімдерін орындауды мониторингтеу;

12) бірінші басшыға және микроқаржы ұйымының микроқаржы ұйымы клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау мәселелері жөніндегі атқарушы органының (алқалы немесе жеке-дара) мүшелеріне басқарушылық есептілікті ұсыну;

13) қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау жөніндегі уәкілетті органмен микроқаржы ұйымы клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау мәселелері бойынша жедел іс-қимыл жасауды қамтамасыз ету.

микрокредиттер беру, ақпаратты  
жария ету және клиенттердің  
микрокредиттер беру процесінде  
туындайтын жолданымдарын  
қарау қағидаларына  
1-қосымша  
Қарыз алушының аты-жөні  
(атауы) және тұрғылықты  
(орналасқан) мекенжайы,  
хабарламаны қалыптастыру күні  
(күні, айы, жылы)

## **Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы ХАБАРЛАМА**

Осы арқылы \_\_\_\_\_ (бұдан әрі – микроқаржы ұйымы) Сізге мерзімі өткен берешегіңіздің бар екендігі және Сізбен жасалған \_\_\_\_\_ жылғы № Микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – Шарт) бойынша берешекті өтеу қажеттігі туралы хабарлайды.

Осыған байланысты \_\_\_\_\_ жылғы жағдай бойынша:

1. Сіздің Шарт бойынша берешегіңіз мынаны құрайды \_\_\_\_\_, оның ішінде:

1) негізгі борыш бойынша – \_\_\_\_\_;

2) сыйақы бойынша – \_\_\_\_\_;

2. Шарттың талаптарына сәйкес Сізге негізгі борышты қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді бұзғаныңыз үшін айыпақы (айыппұл, өсімпұл) есептелді, ол \_\_\_\_\_ құрайды.

Көрсетілген күнге Шарт бойынша Сіздің берешегіңіздің сомасы жиынтықта (айыпақыны (айыппұл, өсімпұл) қоса алғанда) \_\_\_\_\_, Шарт бойынша берешекті өтеу күніне дейін есептелген сыйақы мен айыпақыны ескере отырып, оны өтеу қажет.

Сіз "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде микроқаржы ұйымына баруға және (немесе) жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта көзделген тәсілмен міндеттемені орындауды кешіктірудің туындау себептері, кірістер және Сіздің шарттарға өзгерістер енгізу туралы өтінішіңізді негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқығыңыз бар.

Бұл ретте Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген Сіздің өтінішіңізді алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде микроқаржы ұйымы Сіз шарт талаптарын ұсынған өзгерістерді қарайды және:

1) Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні;

2) Шарттың талаптарын өзгерту бойынша өзінің ұсыныстары;

3) Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып, осындай бас тарту туралы жазбаша нысанда, сондай-ақ микроқаржы ұйымына қарыз алушыны "Төлемдер және төлем жүйелері туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген идентификаттау құралдарын пайдалану арқылы идентификаттауды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта жазылған өзге тәсілмен Сізге хабарлайды.

Микроқаржы ұйымының Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде күнтізбелік отыз күн ішінде Сіздің микроқаржы ұйымын бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқығыңыз бар.

Сіз микроқаржы ұйымының Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ Сіз (егер Сіз жеке тұлға болсаңыз) Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған жағдайда не Шарт талаптарын өзгерту бойынша Сіз (егер Сіз жеке тұлға болсаңыз) бен микроқаржы ұйымы арасында келісім болмаған жағдайда, онда микроқаржы ұйымы Заңның 9-2-бабының 5-тармағына сәйкес Сізге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге (Шартта микроқаржы ұйымының осындай құқығы болған жағдайда), Шарт бойынша құқықты (талап етуді) Заңның 9-1-бабында көрсетілген тұлғаға беруге, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге, сондай-ақ "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

Микроқаржы ұйымының уәкілетті тұлғасы

Тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) (қолы)

Консультация алу үшін телефон нөмірі.

Микроқаржылық қызметті  
жүзеге асыратын ұйымдардың  
микрокредиттер беру, ақпаратты  
жария ету және клиенттердің  
микрокредиттер беру процесінде  
туындайтын жолданымдарын  
қарау қағидаларына  
2-қосымша  
Қарыз алушының аты-жөні  
(атауы) және тұрғылықты  
(орналасқан) мекенжайы,  
хабарламаны қалыптастыру күні  
(күні, айы, жылы)

## **Микроқаржы ұйымының интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында орналастырылған ақпарат**

Егер қарыз алушы жеке тұлға болып табылса, онда "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – Шарт) бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде микроқаржы ұйымына баруға және (немесе) жазбаша нысанда, сондай-ақ микроқаржы ұйымына қарыз алушыны "Төлемдер және төлем жүйелері туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген идентификаттау құралдарын пайдалану арқылы идентификаттауды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта көзделген тәсілмен міндеттемені орындауды кешіктірудің туындау себептері, кірістер және оны Шарттарға өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқығы бар.

Бұл ретте қарыз алушы-жеке тұлғаның Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде микроқаржы ұйымы Шартқа қарыз алушы-жеке тұлға ұсынылған талаптарын қарайды және қарыз алушы-жеке тұлғаға:

- 1) Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні;
- 2) Шарттың талаптарын өзгерту бойынша өзінің ұсыныстары;

3) Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып, осындай бас тарту туралы жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта жазылған өзге тәсілмен хабарлайды.

Қарыз алушы-жеке тұлға микроқаржы ұйымының Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде күнтізбелік отыз күн ішінде микроқаржы ұйымын бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

Қарыз алушы микроқаржы ұйымының Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ қарыз алушы-жеке тұлға Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған жағдайда не қарыз алушы – жеке тұлға мен микроқаржы ұйымының арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, микроқаржы ұйымы Заңның 9-2-бабының 5-тармағына сәйкес қарыз алушыға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге (Шартта микроқаржы ұйымының осындай құқығы болған жағдайда), Шарт бойынша құқықты (талап етуді) Заңның 9-1-бабында көрсетілген тұлғаға беруге, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа

талап арызбен жүгінуге, сондай-ақ "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

Микроқаржы ұйымы:

1) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын;

2) төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккен қарыз алушы-жеке тұлға Заңның 9-2-бабының 1-1) тармақшасында және (немесе) 2) тармақшасында көзделген микрокредит беру туралы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген жағдайда, микрокредит беру туралы шарт талаптарына кемінде үш ай мерзімге ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды.

Заңның 9-2-бабының 3-тармағының екінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген қарыз алушы-жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы қарыз алушы өтініш берген немесе атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысымен салыстырғанда отыз пайыздан астам төмендеген жағдайда қабылданады.