

Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарды бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2026 жылғы 19 мамырда № 38746 болып тіркелді

Ескерту. Қолданысқа енгізу тәртібі осы қаулының 5-тармағымен қарастырылған.

"Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 3-1-бабының 3-тармағына сәйкес Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптар (бұдан әрі – Талаптар) бекітілсін.

2. Осы қаулыға қосымшаға сәйкес Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Басқармасы қаулысын, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы қаулыларының, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы кейбір қаулыларының құрылымдық элементтерінің күші жойылды деп танылсын.

3. 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.

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

5. Осы қаулы 2026 жылғы 1 қазаннан бастап қолданысқа енгізілетін Талаптардың 5-тарауының 5-параграфын, 83-тармағын, Талаптарға 4-қосымшаны, Талаптарға 5-қосымшаның 6-тармағының 1) және 11) тармақшаларын және 7-тармағының 3) тармақшасын қоспағанда, алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Осы қаулы қолданысқа енгізілген күннен бастап және 2026 жылғы 1 қазанға дейінгі кезеңде Талаптарға 5-қосымшаның 2-тармағы 7) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны белгіленсін:

"7) микрокредит беру тәсілі;"

2027 жылғы 1 қаңтардан бастап:

Талаптардың 7-тармағы 9) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"9) ұйым мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушы мен қаржы омбудсманының өзара іс-қимыл жасау тәртібі;"

Талаптардың 19-тармағының бірінші бөлігі 5) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"5) қаржы омбудсманы қызметінің байланыс деректері.";

Талаптардың 29-тармағының бірінші бөлігі 5) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"5) жолданымдарды беру тәртібін, оларды ұйымның қарау мерзімдерін, сондай-ақ қаржы омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіреді.";

Талаптарға 1-қосымша кестесінің сегізінші жолы 3-тармағының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"3. Ұйыммен дау болған жағдайда қаржы омбудсманына жүгіну құқығы";

Талаптарға 5-қосымшаның 4-тармағы 10) тармақшасының мынадай редакцияда қолданылатыны:

"10) Заңның 9-2-бабының 4-тармағына сәйкес қаржы омбудсманына жазбаша жүгіну мүмкіндігін көздейді.";

Талаптарға 6-қосымшаның 2-тармағы бесінші бөлігінің мынадай редакцияда қолданылатыны:

"Ұйымның Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, Сіз осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде қаржы омбудсманына жүгінуге құқылысыз.";

Талаптарға 7-қосымшаның үшінші бөлігінің тоқтатыла тұрған кезеңде бұл бөліктің мынадай редакцияда қолданылатыны:

"Ұйымның Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізе алмаған жағдайда қарыз алушы - жеке тұлға осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде қаржы омбудсманына жүгінуге құқылы." белгіленсін.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және дамыту
Агенттігінің Төрағасы

М. Абылкасымова

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту Агенттігінің
Басқармасының
2026 жылғы 15 мамырдағы
№ 92 қаулысымен бекітілген

Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптар

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптар (бұдан әрі – Талаптар) "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Заң) 3-1-бабының 3-тармағына сәйкес әзірленді және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микроқаржылық қызметті жүзеге асыруына қойылатын талаптарды айқындайды, оның ішінде:

микрокредиттер беру қағидаларын қамтуы тиіс мәліметтер тізбесі;

микрокредиттер беру кезіндегі адал іс-қимыл қағидаттары;

микрокредиттер беру және клиенттерге консультация беру кезінде ақпаратты ашу тәртібі;

жауапты микрокредит беруді жүзеге асыру тәртібі;

жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт жасау тәртібі, оның ішінде оны ұстауға, ресімдеуге, міндетті шарттарға қойылатын талаптар;

жосықсыз практиканың түрлері мен белгілері, сондай-ақ микрокредиттер беру кезінде оларды анықтау тәртібі;

төлемге қабілетсіз клиенттермен жұмыс істеу кезінде берешекті өндіріп алудың тәртібі мен жауапты іскери практикасы;

микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микроқаржылық қызметтерді беру процесінде туындайтын клиенттердің жолданымдарын қарау тәртібі;

клиенттердің қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды әзірлеуге және іске асыруға қойылатын талаптар;

клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ереже, оның ішінде:

мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі бойынша ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет қызметтер көрсету тәртібі;

мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет ерекшеліктері

2. Талаптарда Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде (бұдан әрі – Азаматтық кодекс), "Қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы" Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Мемлекеттік реттеу туралы заң) "Акционерлік қоғамдар туралы" Қазақстан Республикасының Заңында, "Шаруашылық серіктестіктер туралы" Қазақстан Республикасының Заңында, "Жауапкершілігі шектеулі және қосымша серіктестіктер

туралы" Қазақстан Республикасының Заңында, "Кредиттік серіктестіктер туралы" Қазақстан Республикасының Заңында, Заңда көзделген ұғымдар, сондай-ақ төмендегі ұғымдар пайдаланылады:

1) консультация – микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым және (немесе) уәкілетті агент қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынатын микроқаржылық қызметтер туралы ақпарат және (немесе) түсіндірмелер;

2) кредит желісі – микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның қарыз алушыға микрокредит алу уақытын өзі белгілеуге мүмкіндік беретін талаптармен, бірақ микрокредит беру қағидаларында және кредит желісін беру (ашу) туралы келісімде айқындалған сома және уақыт шегінде қарыз алушыға кредит беру міндеттемесі;

3) кредит желісін беру (ашу) туралы келісім – қарыз алушының өзіне кредит желісін беру (ашу) туралы келісімнің ажырамас бөлігі (бөліктері) болып табылатын шартта (шарттарда) микрокредитті алу сомасы мен уақытын, алайда микрокредиттер беру қағидаларында және кредиттік желісін беру (ашу) туралы келісімде айқындалған сома мен уақыт шегінде айқындауға мүмкіндік беретін талаптармен жасалған микрокредит беру туралы шарт;

4) қайта қаржыландыру - микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын осы ұйымда жұмыс істеп тұрған бір немесе бірнеше микрокредиттерді толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру;

5) қаржы өнімі - Заңның 3-бабында белгіленген қызметті жүзеге асыру шеңберінде микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ұсынатын көрсетілетін қызмет;

6) қоса қарыз алушы – қарыз алушымен бірге микрокредит беру шартына қол қоятын және микрокредит беру шарты бойынша алынған микрокредитті, оның ішінде сыйақыны қайтару жөніндегі міндеттемелерді орындауға ортақ жауапты адам ретінде әрекет ететін жеке немесе заңды тұлға;

7) қосымша көрсетілетін қызмет – қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға өз атынан және (немесе) үшінші тұлғаның тапсырмасы бойынша негізгі қаржы өнімін алумен бір мезгілде ұсынылатын, Қазақстан Республикасының заңнамасына байланысты міндетті болып табылмайтын қаржы өнімі және (немесе) өзге де көрсетілетін қызмет (жұмыс, сервис), егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның негізгі қаржы өнімін ұсынудан бас тартуынсыз көрсетілетін қызметтерден бас тартуға құқылы;

8) микрокредит бойынша артық төлем сомасы - микрокредит нысанасын қоспағанда, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасын қоса алғанда, қарыз алушының шарт бойынша барлық төлемдерінің сомасы;

9) негізгі ақпараттық құжат – қаржы өнімінің ерекшеліктері, шарттары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қаржы өнімі туралы негізгі ақпаратты

қысқа және қолжетімді нысанда қамтитын стандартталған құжат. Негізгі ақпараттық құжат микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымға, қаржылық қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға ұсынылады:

микрокредит беру туралы шарт жасағанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредиттер бойынша;

микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның ішкі құжаттарында айқындалатын жағдайларда және тәртіппен өзге қаржы өнімдері бойынша;

10) сыйақы - ұйымға тиесілі ақшаның жылдық мөлшері есебінен микрокредит сомасына пайыздық мәнде айқындалған берілген микрокредит үшін төлем;

11) сыртқы қайта қаржыландыру - микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын басқа ұйымда және (немесе) екінші деңгейдегі ұйымда бір немесе бірнеше қолданыстағы микрокредиттерді және (немесе) банк қарыздарын толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру;

12) уәкілетті агент - микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның уәкілетті агенттерінің тізілімінде тұратын және оған клиенттерді тарту, микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым белгілеген талаптарға құжаттардың сәйкестігін тексеру және көрсетілген құжаттардың микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымға берілуі бойынша тапсырма шарты негізінде қызметтер көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

13) ұйым - микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым (микроқаржы ұйымы, кредиттік серіктестік, ломбард);

14) шарт - микрокредит беру туралы шарт, оған сәйкес ұйым қарыз алушыға микрокредит береді.

3. Ұйым Заңға, Талаптарға, микрокредиттер беру қағидаларына және ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес қызмет көрсетеді.

2-тарау. Микрокредиттерді беру қағидаларын қамтуға тиіс мәліметтер тізбесі

4. Ұйым өз қызметін өзінің жоғары органы бекітетін микрокредиттер беру қағидалары болған кезде жүзеге асырады.

5. Микрокредиттер беру қағидалары ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бол алмайды.

6. Микрокредиттер беру қағидалары анық, біржақты баяндалады және әдеби тіл мен заң терминологиясының нормаларын сақтай отырып, қолданылатын терминдерді ашып көрсету арқылы әртүрлі түсіндіруге жол бермейді.

7. Микрокредиттер беру қағидалары мынадай мәліметтер мен рәсімдерді қамтиды:

- 1) микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері;
- 2) берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;
- 3) ұйым қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;
- 4) микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері;

5) Талаптардың 8-тарауында көзделген талаптарды ескере отырып, микрокредит беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау тәртібі;

6) ұйымның және қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі;

7) қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, шартты жасау, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдерін, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптарды, микрокредитті беру және өтеу тәртібін, кепіл нысанасына өндіріп алуды қолдану рәсімдерін қоса алғанда, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібін қоса алғанда, микрокредиттер берумен байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары;

8) клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер;

9) қаржылық қызметтерді тұтынушы мен ұйым арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі;

10) ұйымның жоғары органы микрокредиттер беру қағидаларына енгізуді қажет деп санайтын басқа да шарттар, талаптар мен шектеулер.

8. Микрокредитер қағидаларында мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету ерекшеліктерін ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі туралы бөлім қамтылады, ол:

1) өзара іс-қимыл ерекшеліктерін;

2) ақпарат алудың қолжетімді нысандарын;

3) сенім білдірілген адамның қатысуын көздейді.

3-тарау. Микрокредиттеру ұсыну кезіндегі адал іс-қимыл қағидаттары

9. Ұйымның басқару органы ұйымның ішкі құжаттарының, бизнес-процестердің, ынталандыру және сыйақы жүйелерінің, сондай-ақ микроқаржылық іскерлік практикасының микроқаржылық қызметтерді көрсету кезінде адал іс-қимыл қағидаттарына сәйкестігін қамтамасыз етеді, ол мыналарды қамтиды:

1) адалдық – қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мүддесі үшін олардың сенімін теріс пайдаланбай әрекет ету;

2) болжанатын зиянға жол бермеу - қаржы өнімдерін әзірлеу, сату және оларға қызмет көрсету кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушыға залалды және өзге де жағымсыз салдарларды болғызбау бойынша шаралар қабылдау.

Талаптардың мақсаттары үшін ұйым қаржылық өнімдерді әзірлеу және ұсыну кезінде олардың шарттарының қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін ықтимал салдарын бағалайды. Мұндай бағалау кезінде өзгелермен қатар мыналар ескеріледі:

қаржылық қызметтердің тұтынушысында қаржылық өнімнің шарттарын қолдану кезінде қаржылық міндеттемелердің едәуір арту ықтималдығы

шағымдар, өтініштер туралы мәліметтер және қаржы қызметтерін тұтынушыларға залал келтіру тәуекелдері туралы куәландыратын өзге де деректер;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарын (қажеттіліктерін) және қаржылық жағдайын ескере отырып, қаржы өнімдерін ұсыну;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушыға қаржы өнімін оның шарттарын, құнын, тәуекелдерін және осындай қаржы өнімін сатып алу салдарын ескере отырып, таңдау жасауға мүмкіндік беретін нысанда Талаптарға сәйкес қаржы өнімі туралы ақпаратты ашу;

5) әділ және тең қатынас – қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарына қызмет көрсету және қарау кезінде кемсітушіліктің, негізсіз шектеулердің және ішкі рәсімдерді бұза отырып қабылданатын шешімдердің болмауы;

6) мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу;

7) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, негізгі қаржы өнімін алу шарттарын нашарлатпай, қосымша қызметтерді тек ерікті негізде ұсыну;

8) мүгедектігі бар адамдарды және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарын қоса алғанда, қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ақпарат пен қаржы өнімдеріне тең қолжетімділік беру;

9) ұйымның қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимылының барлық кезеңдерінде осы тармақта көрсетілген қағидаттарды сақтауы үшін ұйымның жауапкершілікті қабылдауы.

10. Микрокредиттер беру кезінде адал іс-қимыл қағидаттарын іске асыру мақсатында ұйым жауапты микрокредиттеу тәсілдерін қолданады.

Жауапкершілікпен микрокредит беру деп ұйымның қаржылық қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға оның төлем қабілеттілігі мен борыш жүктемесін, сондай-ақ шектен тыс берешекті болдырмау және қаржылық қызметтерді тұтынушыға зиян келтіру тәуекелін төмендету мақсатында микрокредит алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) ескере отырып, микрокредит беру жөніндегі қызметті жүзеге асыруы түсініледі. Жауапкершілікпен микрокредит беру ұйымның микрокредит беруді болдырмауға бағытталған шаралар қабылдауын қамтиды, олар:

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

2) оның қаржылық мүмкіндіктеріне және төлем қабілеттілігі деңгейіне сай келмеуі;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушыда шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына әкеп соғуы.

Ұйым жауапкершілікпен микрокредит беруді жүзеге асыру кезінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

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

2) зиянды болғызбау қағидаты – қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігін және борыш жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде онда елеулі қаржылық қиындықтар туындау ықтималдығы жоғары микрокредит беруге жол бермеу;

3) жеке бағалау қағидаты – қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке жағдайлары, оның кірістері, міндеттемелері, оның әлеуметтік мәртебесі және отбасылық жағдайы туралы мәліметтер ескеріле отырып жүзеге асырылады;

4) дәлелділік қағидаты – ұйым тұтынушыға қаржылық қызметтерді ұсыну туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған қаржы өнімінің жарамдылығын бағалаудың мәліметтері мен нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді.

11. Талаптардың 9-тармағын іске асыру мақсатында ұйым мынадай рәсімдер мен тетіктердің болуын, қолданылуын және орындалуын тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді:

1) қаржылық қызметтерді әлеуетті тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) негізге ала отырып, қаржылық өнімді әзірлеу, дамыту (жарнама), ұсыну, мониторингтеу және ұсынуды тоқтату кезеңдерінде қаржы өнімдерін басқару;

2) қаржы өнімінің қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін жарамдылық өлшемшарттарын айқындау және қаржы өнімі ұсынылғанға дейін оның қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін жарамдылығын бағалауды жүргізу. Қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау:

кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғалардың қарыздары бойынша;

ұйымның ішкі құжаттарында айқындалатын жағдайларда және тәртіппен өзге қаржы өнімдері бойынша;

3) уәкілетті агенттердің немесе үшінші тұлғалардың микрокредиттерді ұсыну, іргелілету, консультация беру, ресімдеу және (немесе) сүйемелдеу жөніндегі қызметтерді көздейтін шарттар (келісімдер) шеңберінде микрокредиттерді жылжытуы кезінде микрокредиттер беруді реттейтін ұйымның Талаптары мен ішкі құжаттарының (бұдан әрі - әріптестік келісім) сақталуын бақылауды қамтамасыз ету;

4) уәкілетті агенттер - жеке және заңды тұлғалар туралы, сондай-ақ лауазымдық міндеттеріне қаржылық қызметтерді тұтынушыларды тарту және олардың құжаттарының ұйым талаптарына сәйкестігін тексеруді жүзеге асыру кіретін уәкілетті

агенттердің - заңды тұлғалардың қызметкерлері туралы мәліметтерді қамтитын ұйымның ішкі құжатында белгіленген тәртіппен уәкілетті агенттердің тізілімін жүргізу. Ұйымның ішкі құжаты уәкілетті агенттердің біліктілігіне, іскерлік беделіне және ұйым белгілеген өзге де өлшемдерге сәйкестігіне қойылатын талаптарды, сондай-ақ уәкілетті агенттердің тізіліміне енгізу (алып тастау) үшін негіздерді қамтиды;

5) қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасайтын ұйым қызметкерлерін таңдауды (жалдау), оқытуды, кәсіби құзыреттерін бағалауды, сондай-ақ олардың Талаптарды және қаржылық қызметтер ұсынуды реттейтін қаржылық ішкі құжаттарын сақтауын бақылауды қамтамасыз ету;

6) әріптестік келісімдер шеңберінде ұйымның, оның қызметкерлерінің, уәкілетті агенттердің немесе үшінші тұлғалардың мүдделері қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін теріс салдарға әкеп соғатын (әкеп соғуы мүмкін) қаржы өнімін әзірлеу, ілгерілету (жарнама) және ұсыну кезінде туындайтын мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу;

7) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қаржы өнімдерін алуға арналған өтінімдерін қараудың бірыңғай процестерін белгілеу;

8) қаржылық қызметтерді тұтынушылар - жеке тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін сақтау жөніндегі саясаттар мен рәсімдерді әзірлеуді және қолдануды қамтамасыз ету;

9) қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету стандарттарын белгілеу және сақтау;

10) қарыз алушы - заңды тұлғалардан белгіленетін және алынатын микрокредит шарттарын бергені және өзгерткені үшін комиссиялар мен өзге де төлемдердің ашық болуын қамтамасыз ету;

11) жосықсыз практикаларды анықтау, тіркеу және оларға жол бермеу;

12) ұйымның ішкі құжаттарында белгіленген қаржылық қызметтерді тұтынушыларға консультациялар мен қаржы өнімдерін ұсыну тәртібінің сақталуын тұрақты бақылауды жүзеге асыру;

13) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қараудың тиімді, тәуелсіз және уақтылы жүйесін қамтамасыз ету.

12. Ұйым ұйымның қызметкерлері мен уәкілетті агенттер үшін төмендегілерді көздейтін оқыту бағдарламалары мен әдістемелік материалдарды әзірлеуді, енгізуді және тұрақты түрде жаңартып отыруды қамтамасыз етеді:

1) қаржы өнімдеріне тән ерекшеліктер мен тәуекелдерді, сондай-ақ қаржы өнімінің мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келетін қаржылық қызметтерді әлеуетті тұтынушылардың санаттарын (бұдан әрі – тұтынушылардың нысаналы тобы) зерделеу;

2) қаржы өнімінің жарамдылығын бағалау үшін қажетті қаржылық қызметтерді тұтынушы туралы ақпаратты жинау және талдау тәртібіне үйрету;

3) қаржы өнімдерін ұсыну кезінде іс-қимыл тәуекелінің белгілерін анықтауға үйрету.

Қаржылық қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғаларға қаржы өнімдерін ұсыну кезіндегі іс-қимыл тәуекелінің белгілері деп қаржылық қызметтерді тұтынушының оның мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қаржы өнімін сатып алу туралы шешім қабылдауына және қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін шығын және (немесе) өзге де жағымсыз салдарлар келтіру тәуекелін тудыратын мән-жайлар түсініледі. Көрсетілген мән-жайларға қаржы өнімінің көлемін, құрылымы мен қаржылық қызметтерді тұтынушыға жеткізу тәсілін қоса алғанда, ол туралы ақпаратты ұсыну ерекшеліктері, қаржы өнімін ілгерілету және ұсыну тәсілдері, сондай-ақ ұйым қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің әрекеттері жатады;

4) консультациялар беру және оларды құжаттандыру тәртібін үйрету;

5) қаржы өнімдерін ілгерілету және ұсыну кезінде, оның ішінде уәкілетті агенттер арқылы агрессивті, мәжбүрлейтін және жаңылыстыратын практикаларға жол бермеуді үйрету.

13. Ұйымның басқару органы және атқарушы органы ұйым қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қаржы өнімдерін мәжбүрлеуге, қаржы өнімдерін ұсынуға, сондай-ақ Талаптарды сақтамауға ынталандыру қалыптастыруды болдырмайтын көтермелеу, сыйақы саясаты және қызметінің тиімділігін бағалау жүйесін қалыптастыруды және қолдануды қамтамасыз етеді.

Көрсетілген ынталандыру жүйелері, сыйақы саясаттары және ұйым қызметкерлері мен уәкілетті агенттер қызметінің тиімділігін бағалау мынадай түрде қалыптастырылады:

қаржылық көрсеткіштермен қатар (ұсынылған қаржы өнімдерінің көлемін, жасалған шарттардың санын не берілген микрокредиттердің мөлшерін қоса алғанда) қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін, қаржы өнімдерін ұсыну кезінде адал іс-қимыл қағидаттарын сақтауды, қаржылық қызметтерді тұтынушылар жолданымдарының саны мен сипатын, ұйым қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің қызметін тексеру және мониторингтеу нәтижелерін пайдалана отырып, қызмет нәтижелерін кешенді бағалауды көздейді. Қаржылық көрсеткіштер өзге көрсеткіштермен жиынтықта есепке алынады және ұйым қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің сыйақы мөлшерін айқындау кезінде айқындаушы болып табылмайды;

егер мұндай саралау қаржылық қызметтерді тұтынушыға оның мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қаржы өнімін ұсынуға ынталандыратын болса, ұсынылатын қаржы өнімінің түріне қарай төлемдерді

саралауды көздейтін ұйым қызметкерлері мен уәкілетті агенттердің сыйақы саясатын қалыптастыруды болдырмайды;

Талаптардың ережелерін, микрокредит беру қағидаларын және қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды реттейтін ұйымның өзге де ішкі құжаттарын бұзған кезде қаржылық қызметтерді тұтынушыға шығын келтірілгені анықталған жағдайларда сыйақыны төмендету немесе төлемей мүмкіндігін көздейді;

сыйақы мөлшерін айқындау кезінде ұйым қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің қызметін бақылау және мониторингтеу нәтижелерін ескереді;

қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын қамтамасыз ету үшін ұйымның басқару органы мен атқарушы органының жауапкершілігін бекітуді, сондай-ақ ұйым қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің Талаптарды және қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды реттейтін ұйымның ішкі құжаттарын бұзғаны үшін жауапкершілігін бекітуді көздейді.

14. Ұйымның басқару органы мен атқарушы органы микрокредиттер беру кезінде адал іс-қимыл қағидаттарының сақталуын бағалауға және мониторингтеуге арналған төмендегілерді де қамтитын басқарушылық ақпарат жүйесін құруды, оның жұмыс істеуін және тұрақты өзектендіруді қамтамасыз етеді:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын мониторингтеу және жосықсыз іс-қимыл тәуекелдерін куәландыратын өзгерістерді талдау;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қанағаттанушылығына сауалнама жүргізу және зерттеулер жүргізу;

3) ұсынылған (ұсынылатын) консультациялардың және қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсетудің сапасына, оның ішінде "құпия сатып алушы" әдісін пайдалана отырып тексерулер жүргізу;

4) қаржы өнімдерінің ұсынылуына Талаптар мен ұйымның ішкі құжаттарының сақталуы тұрғысынан тексеру жүргізу;

5) мына төмендегілер тұрғысынан берілген консультацияларды тіркейтін құжаттар мен мәліметтерді талдау, қаржы өнімдерінің жарамдылығын бағалау және ұсыну:

қаржылық қызметтерді тұтынушы туралы ақпараттың жеткіліктілігі;

берілген консультациялардың негізділігі;

ұсынылған қаржы өнімдерінің қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне) және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкестігі;

6) ұйым қызметкерлерінің және уәкілетті агенттердің қызметін қаржылық қызметтерді тұтынушыларға консультациялар беру және ақпаратты ашу тәртібін реттейтін ұйымның ішкі құжаттарын сақтау тұрғысынан мониторингтеу.

4-тарау. Микрокредит беру және қаржылық қызметтерді тұтынушыларға кеңес беру кезінде ақпаратты ашу тәртібі

1-параграф. Ақпаратты ашуға қойылатын жалпы талаптар

15. Ұйымның атқарушы органы микрокредиттер туралы ақпараттың міндетті тізбесін, оның мазмұнын, нысанын және ұйым қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің) өзара іс-қимыл жасау тәсіліне қарамастан консультация беру және шарт жасасу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушыға оны жеткізу жүйелілігін белгілейтін ішкі құжатты (микрокредиттер беру кезінде ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулықты) бекітеді.

Көрсетілген құжатты ұйымның барлық қызметкері (уәкілетті агенттер) қолдану үшін міндетті және ұйым оларды оқыту, қызметін бақылау және мониторингтеу кезінде пайдаланады.

16. Ақпаратты ашуға қойылатын талаптар ұйым ұсынатын барлық микрокредиттерге қолданылады.

17. Микрокредиттер туралы ақпаратты ашуды ұйым үй-жайларда, ұйымның мобильді қосымшасында (ол бар болған жағдайда), ұйымның (ломбардтар мен кредиттік серіктестіктерді қоспағанда) интернет-ресурсында ақпаратты орналастыру, микрокредит ұсынумен байланысты жарнаманы тарату, сондай-ақ ұйым қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің) қаржылық қызметтерді тұтынушыларға консультациялар беру кезінде жүзеге асырады.

18. Жалпы ақпарат беру шеңберінде мыналар ашылады, бірақ олармен шектелмейді :

1) ұйымның толық атауы, ал кредиттік серіктестіктерді қоспағанда, ұйым тауар белгісін (брендін) пайдаланған кезде осындай тауар белгісі туралы да ақпарат;

2) байланыс ақпараты, оның ішінде ұйым үй-жайларының орналасқан жері, телефоны, электрондық поштасы;

3) микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензияның болуы туралы мәліметтер ;

4) дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде сыйақы мөлшерлемесін (бұдан әрі – ЖТСМ) көрсете отырып, микрокредиттердің тізбесі, сондай-ақ қаржы өнімі арналған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың нысаналы тобы туралы ақпарат;

5) жеке және заңды тұлғаларға микрокредиттер бойынша көрсетілетін қызметтер үшін қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтерді бекіту және оларға өзгерістер енгізу күндері туралы мәліметтерді, ішкі құжаттардың нөмірлерін және оларды бекіткен (қабылдаған) органды көрсете отырып, сыйақы мөлшерлемелері және тарифтер.

19. Ұйымның (ломбард пен кредиттік серіктестік үшін – болған жағдайда) интернет-ресурсында Талаптардың 18-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ мынадай ақпарат шектелмей орналастырылады:

1) микрокредиттер беру қағидалары;

2) уәкілетті агенттердің тізілімі;

3) жолданым беруге арналған нысан, сондай-ақ микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушының тегін жүгіну мүмкіндігі туралы ақпарат;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаның Микроқаржылық қызмет туралы заңның 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес ұсынылатын шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішінің нысаны;

5) қаржы омбудсманы қызметінің байланыс деректемелері.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 3) және 4) тармақшаларында көзделген нысандар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қабылдауға және қарауға арналған бөлімде, сондай-ақ ұйымның мобильді қосымшасында (ол болған жағдайда) орналастырылады.

20. Ұйым өзінің интернет-ресурсында қаржылық қызметтерді тұтынушыға:

1) өтеудің сараланған және аннуитеттік әдістерін, сондай-ақ ұйымның ішкі құжаттарында көзделген өзге де өтеу әдістерін пайдалана отырып, микрокредит бойынша төлемдер мөлшері мен төлемдердің жалпы сомасын;

2) қаржы өніміне байланысты барлық төлемді ескере отырып, ЖТСМ-нің қорытынды мәнін айқындауға мүмкіндік беретін автоматтандырылған есептеу құралдарын (калькуляторларды) орналастырады.

Калькуляторларды пайдалана отырып қалыптастырылатын ақпарат анықтамалық сипатта болады, ол туралы ұйымның интернет-ресурсында тиісті нұсқау жасалады.

21. Ақпаратты ашу қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимылдың барлық кезеңінде жүзеге асырылады:

1) шарт жасасқанға дейін;

2) шарт жасасу сәтінде;

3) шарттың қолданылу мерзімі ішінде.

22. Микрокредиттер туралы ақпарат қаржылық қызметтерді тұтынушыға ауызша, жазбаша нысанда не оның сақталуын және микрокредит беру туралы шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде өзгеріссіз түрде қайта қалпына келтіру мүмкіндігін қамтамасыз ететін нысанда тегін беріледі.

23. Ашылатын ақпараттың мазмұны мен нысанына қойылатын талаптар:

1) артық заңдық және техникалық тұжырымдарды пайдаланбай анық және басқаша түсінуге жатпайтын мағынада жазылады;

2) ұйым ұсынатын қызметтің мәнін, оның елеулі шарттарын және онымен байланысты тәуекелдерді ашатын терминдер мен анықтамаларды қамтиды ;

3) қарама-қайшы (екіұшты) не жаңылыстыратын мәліметтерді қамтымайды;

4) қаріптің ыңғайлы өлшемін, интервалдарды, сондай-ақ қажет болған жағдайда кестелер, графиктер мен мысалдарды пайдалана отырып, көзбен көретіндей қолжетімді және оқылатын нысанда ресімделеді;

5) сенім білдірілген адам арқылы ақпарат алу мүмкіндігін қоса алғанда, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін қолжетімді нысандарда ұсынылады;

6) негізгі талаптарды, құнын (белгіленген және қарыз алушы - заңды тұлғалардан алынатын сыйақы мөлшерлемелері, комиссиялар және өзге де төлемдер), сондай-ақ оларды мәтінде немесе көзбен көріп ресімдеу кезінде жасыруға мүмкіндік бермейтін микрокредитке байланысты тәуекелдерді бөлуді қамтамасыз ете отырып жазылады және құрылымдалады.

24. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына микрокредиттер туралы ақпаратты ашу олардың қажеттіліктері мен ерекшеліктері ескеріле отырып жүзеге асырылады және осы тарауда көзделген ақпараттан басқа, көрсетілген адамдарға мынадай ақпаратты жеткізуді қамтиды:

1) қызмет көрсетудің қолжетімді тәсілдері;

2) мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін бейімделген ұйымның үй-жайлары мен өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларының болуы және орналасқан жері, олардың жұмыс режимі, сондай-ақ осындай үй-жайларда ұйым көрсететін қызметтердің тізбесі туралы;

3) құжаттар мен мәліметтерді алудың қолжетімді форматтары;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушының не оның сенім білдірілген адамының өтініші бойынша ақпараттандыру мен қызмет көрсетудің жекелеген тәсілдерін ажырату мүмкіндігі, сондай-ақ осындай өтінішті беру тәртібі туралы;

5) микроқаржылық қызметтер цифрлық объектілерді (оның ішінде операциялар түрлері және (немесе) сомалары бойынша) пайдалана отырып көрсету кезінде шектеулер белгілеу мүмкіндіктері және оларды белгілеу, өзгерту не күшін жою тәртібі туралы;

6) сенімді тұлғаның операцияларды қосымша растау сервистері (ұйымда осындай сервис болған кезде), оны қосу және ажырату талаптары, растауға жататын операциялардың тізбесі, сондай-ақ растау мерзімдері;

7) денсаулыққа қатысты шектеулер болған кезде қаржылық қызметтерді тұтынушының құжаттарына қол қою және ерік білдіруін ресімдеудің қолжетімді тәсілдері;

8) дауыспен ақпарат берудің автоматтандырылған жүйесімен ғана өзара іс-қимыл жасаудың орнына қызметкерге жүгіну мүмкіндігін қоса алғанда, ұйым қызметкерінің консультациясын алу тәртібі.

2-параграф. Консультациялар беру кезінде ақпаратты қаржылық қызметтерді тұтынушыларға шарт жасасқанға дейін ашу

25. Консультация беру кезінде шарт жасасқанға дейін ұйым қызметкерлері (уәкілетті агенттер) мыналарды:

1) мөлшерлемелер, комиссиялар және қарыз алушы - заңды тұлғалардан алынатын өзге де төлемдерді, тараптардың құқықтары мен міндеттерін қоса алғанда, шарттың маңызды талаптарын;

2) микрокредитпен байланысты тәуекелдерді, міндеттемелерді орындамау салдарын ;

3) қоса қарыз алушының, кепіл берушінің, кепілдік берушінің, кепілгердің және шарттың тарабы болып табылатын өзге де тұлғаның жауапкершілігін;

4) қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша көрсетілетін қызметтердің талаптары және олардан бас тарту құқығын, қосымша көрсетілетін қызметті алуға байланысты жасалатын шарттардың талаптарын;

5) жазбаша түрде не ұйымның цифрлық объектілері арқылы түрлі әдістермен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын ұсына отырып, микрокредитті өтеу әдістерінің айырмашылығын, сондай-ақ қосымша қызметтерді есепке алғандағы және есепке алмағандағы ЖТСМ есебін;

6) қызметтер көрсету мерзімдерін ауызша түсіндіреді.

Сонымен қоса консультация беретін ұйымның қызметкері (уәкілетті агент) қаржылық қызметтерді тұтынушыға өзінің тегін, атын, әкесінің атын (ол болған жағдайда) хабарлайды, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушыда туындаған мәселелер бойынша өзге де түсіндірмелер береді.

26. Консультацияларды ұйымның қызметкері (уәкілетті агент) Талаптардың 15-тармағында көзделген ішкі құжатқа (микрокредиттер беру кезінде ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулыққа) сәйкес микрокредит алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) және қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған не ұйымда бар бұрын алынған микрокредиттер туралы ақпаратты ескере отырып ұсынады және ұйымның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен құжаттандырылуға тиіс.

27. Консультация беру кезінде жосықсыз практикаларға, оның ішінде дәйексіз немесе жаңылыстыратын ақпарат беруге, микрокредитпен байланысты елеулі шарттар мен тәуекелдерді жасыруға, қосымша қызметтерді мәжбүрлеу арқылы түсіндіруді ауыстыруға жол берілмейді.

28. Қызметтерді ұйымның цифрлық объектілерін пайдалана отырып шарт жасалғанға дейін көрсету кезінде ұйым жеке өзара іс-қимыл кезінде ұсынылатын және Талаптардың 25-тармағында көзделген ақпаратпен салыстырылатын көлемде, цифрлық нысанда толық және анық ақпарат беруді қамтамасыз етеді.

3-параграф. Ақпаратты шарт жасасу кезінде ашу

29. Шарт жасалған сәтте ұйымның қызметкерлері (уәкілетті агенттер) қаржылық қызметтерді тұтынушыға:

1) тараптардың шарт бойынша құқықтары мен міндеттерін;

2) шарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығын;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушының бастамасы бойынша микрокредиттен бас тарту не шартты бұзу құқығын, сондай-ақ мұндай бас тартуға немесе бұзуға байланысты ықтимал шығыстарды;

4) шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібін;

5) жолданымдарды беру тәртібін, оларды ұйымның қарау мерзімдерін, сондай-ақ қаржы омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіреді.

Ұйымның қызметкерлері (уәкілетті агенттер) қаржылық қызметтерді тұтынушыға шарттың ережелерімен танысу үшін қажетті уақыт береді.

Алдын ала белгіленген жолдарды пайдалану арқылы микрокредит алуға немесе қосымша қызмет көрсетуге қаржылық қызметтерді тұтынушының келісімін алуға жол берілмейді.

30. Қаржылық қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес микрокредит беру туралы шарт жасау кезінде ұйымның қызметкері (уәкілетті агент) мынадай ақпаратты қамтитын микрокредитті өтеу кестесін ұсынуды қамтамасыз етеді:

1) микрокредит сомасы;

2) микрокредит мерзімі;

3) жылдық пайызбен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;

4) микрокредит бойынша ЖТСМ мөлшері (пайызбен);

5) микрокредитті өтеу әдісі: сараланған, аннуитеттік немесе микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес есептелген микрокредитті өтеудің өзге әдісі;

6) микрокредит бойынша негізгі борыш пен есептелген сыйақы сомасын өтеу есебіне төленетін төлемдердің саны мен кезеңділігі (күні);

7) негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөле отырып, төлем мөлшері;

8) негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөле отырып, микрокредит бойынша төлемдердің жиынтық мөлшері.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің талаптары кредит желісін ұсыну (ашу) туралы келісімге, сондай-ақ микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын шартқа қолданылмайды.

4-параграф. Микрокредит беру туралы шартқа қызмет көрсету кезеңінде ақпаратты ашу

31. Шартқа қызмет көрсету кезеңінде ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушының (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 не шартта көзделген тәсілмен:

1) ұйымға төленген ақша сомасы;

2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болған жағдайда);

3) борыш қалдығы;

4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;

5) кредит беру лимиті (бар болған жағдайда) туралы мәліметтерді береді.

32. Қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) өтініші бойынша ұйым 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) рет қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) келіп түскен ақшасын шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы жазбаша нысанда ақпарат береді. Айына 1 (бір) реттен жиі ақпарат беру ұйымның ішкі құжаттарында және шартта айқындалған жағдайлар мен тәртіппен жүзеге асырылады.

33. Қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) шарт бойынша берілген ақшаны ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша ұйым жазбаша нысанда не шартта көзделген тәсілмен 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оған қайтарылуы тиіс соманың мөлшерін өтеусіз хабарлайды.

34. Шартта көзделген жағдайда ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушыға) Талаптардың 31-тармағында көзделген мәліметтерді микрокредит беру туралы шартта белгіленген кезеңділікпен және тәсілмен ұсынады.

35. Талаптардың 31, 32, 33 және 34-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасы, сондай-ақ қарыз алушы-заңды тұлғаларға белгіленетін және олардан алынатын комиссиялар мен өзге де төлемдер көрсетіле отырып ұсынылады.

36. Қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) өтініші бойынша микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін ұйым өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқ екені туралы анықтаманы өтеусіз ұсынады.

Егер қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) өтінішінде қосымша мәліметтер және (немесе) ақпарат сұратылса, онда жолданым Талаптардың 109 және 110-тармақтарында белгіленген мерзімдерде қаралады.

37. Ұйым шарттарында сақтандыру шартын жасау көзделген микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде шартта көзделген тәсілмен қаржылық қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) оның осындай сақтандыру шартын бұзу құқығы туралы және сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару туралы Азаматтық кодекстің 842-бабы 2-тармағының төртінші бөлігінде көзделген тәртіппен хабардар етеді.

38. Қаржылық қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы)-жеке тұлғаның сұрау салуы бойынша ұйым 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей оған биометриялық аутентификация жүргізу күні мен тәсілін қоса алғанда, биометриялық аутентификация жүргізу процесі, ол туралы ұйымның және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің антифрод-орталығының дерекқорында ақпараттың болуы тұрғысынан деректерді салыстырып тексеру, сондай-ақ өтінішті қарау және тұтынушылық микрокредит беру

туралы шарт жасасу кезінде пайдаланылған борыш жүктемесі коэффициентінің мәні туралы мәліметтерді береді.

39. Ұйымның мерзімі өткен берешегі бар қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) ұйыммен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен шарт шеңберінде өзара іс-қимылы Талаптардың 8-тарауының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

5-параграф. Микрокредит ұсынуға байланысты жарнамада ақпаратты ашу

40. Микрокредит ұсынуға байланысты жарнаманы тарату "Жарнама туралы" Қазақстан Республикасы Заңының және Заңның талаптарына, оның ішінде мынадай талаптарға сәйкес жүзеге асырылады:

1) жарнамадағы ақпарат оны тікелей ұсыну сәтінде арнайы білімсіз немесе арнайы құралдарды қолданбай анық, танылатын болып табылады;

2) жарнамада, радиодағы жарнаманы қоспағанда, микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензияның нөмірі және лицензияны берген органның атауы көрсетіледі;

3) жарнамада сыйақы мөлшері көрсетілген кезде, сондай-ақ ЖТСМ көрсетіледі.

Сыйақы мен ЖТСМ мөлшері микрокредиттің әрбір түрі бойынша жоғарғы және төменгі диапазондарды ескере отырып көрсетіледі;

4) радио мен телевидениеде орналастырылатын жарнаманы қоспағанда, микрокредит ұсынуға байланысты жарнама шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда қаржылық қызметтерді тұтынушы жеке тұлғаның (қарыз алушының) жауапкершілігі туралы ілеспе хабарламамен қамтамасыз етіледі.

Хабарда ұйымның мыналар:

айыппұлды (айыппұл, өсімпұл) есепке жазу;

берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беру;

сотқа талап арызбен жүгіну құқықтары туралы мәліметтер және ұйымның ішкі құжаттарында көзделген өзге де мәліметтер көрсетіледі.

Ұйымның жарнамада ұйымның мобильді қосымшасына (ол бар болған жағдайда), ұйымның интернет-ресурсында (ломбардтар мен кредиттік серіктестіктер үшін – бар болған жағдайда) сілтеме жасауды жүзеге асыруға жол беріледі, онда ұйымның құқықтары және шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда қаржылық қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат орналастырылады.

5-тарау. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғамен микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібі, оның ішінде оның мазмұнына, ресімделуіне, міндетті шарттарына қойылатын талаптар

1-параграф. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғаға микрокредит беру кезінде жарамдылығын бағалау

41. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес жеке тұлғаға микрокредит берілгенге не кредиттік лимит ұлғайтылғанға дейін ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді, ол мыналарды:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігі мен кредиттік тарихын талдау;

2) микрокредит берудің қаржылық қызметтерді тұтынушының қолда бар банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалау;

3) кредиттік, іс-қимыл тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілерінің болуын бағалау.

42. Микрокредит жарамсыз деп табылған жағдайда ұйым мыналарды:

1) осындай микрокредитті қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынуды;

2) микрокредит алу туралы өтінімді мақұлдауды;

3) қолданыстағы микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайтуды жүзеге асырмайды.

43. Микрокредиттің жарамдылығына бағалау жүргізу мақсатында ұйым мынадай ақпарат (мәліметтер) сұратады (алады) және талдайды:

1) микрокредит алу мақсаттары;

2) микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі;

3) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының борыш жүктемесінің деңгейі;

4) іс-қимылдық және басқа да факторлар.

Микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде ұйым қосымша қызметтерге арналған шығыстарды қоса алғанда, егер мұндай қызметтер микрокредит алудың міндетті шарты болып табылса, оны алу процесінің ажырамас бөлігі ретінде ұсынылса не қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы үшін сөзсіз болып табылса, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының микрокредит алуға байланысты туындайтын барлық шығыстарын ескереді.

44. Ұйым кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді көздердің деректерін пайдалануды қоса алғанда, микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың дәйектілігі мен толықтығын тексеру үшін шаралар қабылдайды.

Микрокредиттің жарамдылығын бағалау қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының кредиттік тарихының деректеріне ғана негізделмейді.

45. Кредиттік, іс-қимыл тәуекелінің не алаяқтық тәуекелінің жоғары белгілері болған кезде ұйым ұйымның қол жетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып,

қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы ұсынған мәліметтерді қосымша тексеруді жүзеге асырады.

2-параграф. Микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін тұтынушыға ұсынылатын құжаттар

46. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін ұйымның қызметкері (уәкілетті агент) жеке тұлғаға жазбаша нысанда мынадай құжаттарды ұсынады:

1) Талаптардың 47-тармағында көзделген талаптарды ескере отырып, негізгі ақпараттық құжат;

2) шарттың жобасы - қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының қалауы бойынша.

Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының көрсетілген құжаттармен танысуы оның қолымен расталады.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген ақпаратты беру туралы талап кредиттік желі беру (ашу) туралы келісімге қолданылмайды.

47. Негізгі ақпараттық құжат Талаптардың 1-қосымшасына сәйкес нысан бойынша жасалады.

48. Жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру кезінде Талаптардың 46-тармағында көзделген құжаттар Интернет арқылы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының осындай құжаттармен танысу фактісін міндетті түрде растай отырып, цифрлық объектілерде оларға қол жеткізуді ұсыну арқылы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға қаржылық көрсетілетін цифрлық нысанда тиісті белгі арқылы жеткізіледі.

49. Талаптардың 46-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген құжаттар шарттың бөлігі болып табылады және жазбаша нысанда не цифрлық объектілерінде қол жеткізуді ұсыну арқылы тегін ұсынылады.

3-параграф. Микрокредит беру туралы шарт жасасу кезінде қосымша қызметтер ұсыну

50. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға жеке ақыға қосымша қызмет ұсыну кезінде ұйым шарт жасасқанға дейін:

1) қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және дәйекті ақпарат береді;

2) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының қосымша қызметтерді алудан бас тарту құқығын түсіндіреді;

3) әрбір қосымша қызметті алуға арналған қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының жеке өтінішіне қол қоюмен расталатын еркін, саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

51. Қосымша қызмет алуға арналған өтініш:

- 1) клиенттің қосымша қызметті алуға, оның ішінде осындай қызметті алуға байланысты шарт жасасуға келісімін;
- 2) қосымша қызметтің атауы, мазмұны және құнын;
- 3) клиенттің қосымша қызметтен бас тарту құқығы туралы және одан бас тарту микрокредит беруден бас тартуға әкеп соқпайтыны туралы ақпарат;
- 4) клиенттің қосымша қызмет бойынша шығыстарды микрокредит сомасына қосу туралы не оларды дербес төлеу туралы таңдауды қамтиды.

Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы шарт бойынша міндеттемелерін толық орындағанға дейін әрбір көрсетілетін қосымша қызметке қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының өтініштерін алуды және сақтауды қамтамасыз етеді.

52. Егер қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы шарт жасасу кезінде өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (сырқаттану жағдайында) сақтандыру түрінде қосымша қызметтерді таңдаған жағдайда, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы көрсетілетін қызметтерді сатып алуға ниетті сақтандыру ұйымын дербес айқындайды.

53. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы өзі таңдаған сақтандыру ұйымының қызметтері бойынша ұсыныстар болмаған кезде ұйым олар қолданатын тарифтерді және сақтандыру шарттарын көрсете отырып, кемінде 5 (бес) сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады. Қосымша қызмет көрсетуге арналған өтініште қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының өзі таңдаған сақтандыру ұйымы туралы белгісі бар ұйым ұсынған сақтандыру ұйымдарының тізбесі көрсетіледі.

Микрокредиттің талаптары тұтынушы таңдаған сақтандыру ұйымының қаржылық қызметтеріне байланысты осындай сақтандыру ұйымының сақтандыру өлшемдері ұйым ұсынған сақтандыру ұйымдарының сақтандыру өлшемдеріне (сақтандыру сомасы, сақтандыру тәуекелдерінің (сақтандыру жағдайларының) тізбесі, сақтандыру төлемін жүзеге асыру талаптары және сақтандыру шартының қолданылу мерзімі) сәйкес келген кезде өзгертуге жатпайды.

4-параграф. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға микрокредит беру тәртібі

54. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін ұйым кредиттік есепте қамтылған ақпаратты мынадай:

- 1) микрокредит алудан өз еркімен бас тартуы анықталуы;
- 2) мерзімді әскери қызметке шақырылуы;
- 3) бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы мәліметтердің болуы тұрғысынан тексеруді жүзеге асырады.

55. Жеке тұлғаның кредиттік есебінде Талаптардың 54-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда ұйым микрокредит беруден бас тартады. Бұл тыйым салу ломбардтың микрокредит беру жағдайларына қолданылмайды.

Жеке тұлғаның кредиттік есебінде Талаптардың 54-тармағының 2) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда, ұйым микрокредит беруден бас тартады.

56. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін ұйым алаяқтыққа қарсы іс-шараларды жүзеге асырады.

57. Жеке тұлғаның кредиттік есебінде Талаптардың 54-тармағының 3) тармақшасында көрсетілген ақпарат болмаған, және егер өтініште көрсетілген сома республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жетпіс бес еселенген мөлшерінен асатын болса, ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен тек оның ұйымда берген жазбаша келісімі негізінде биометриялық аутентификациялау жүргізілгеннен кейін жеке тұлғаның ұйымда жеке қатысуымен микрокредит беру туралы шарт жасасады.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген талап тұтынушылық микрокредит сомасын тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсатында тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатушының (жеткізушінің) банктік шотына беру жағдайларына қолданылмайды, оларды алуды қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы, сатып алушы) растайды.

58. Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – осы жеке тұлға талаптардың 61-тармағына сәйкес ресімделген осындай шарт жасасуға келісім бергеннен кейін жиырма бір жасқа толмаған не елу бес жастан асқан жеке тұлғамен кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасады.

Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит сомасы Талаптардың 59-тармағының бірінші және екінші бөліктерінде белгіленген ең төменгі мөлшерден асып кеткен жағдайда, ұйым Талаптардың 659-тармағында көзделген шарттар орындалғаннан кейін қарыз алушыға ақша беруді жүзеге асырады.

59. Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) –жеке тұлғаға Интернет арқылы жасалған микрокредит беру туралы шарттың негізінде мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит бойынша ақша беруді жүзеге асырады, оның мөлшері мынадай талаптарды сақтай отырып, республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген жетпіс бес еселенген және одан да көп айлық есептік көрсеткішті құрайды:

1) шартқа қол қойылған сәттен бастап жиырма төрт сағаттан ерте емес (тұтыну микрокредитінің сомасын ұлғайтуға арналған өтініш не талаптарында өтініш негізінде толық көлемде немесе бөліп ақша беру көзделген бұрын жасалған шарт шеңберінде

мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтыну микрокредитін беруге арналған өтініш мақұлданған);

2) тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлға осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген мерзім өткеннен кейін Талаптардың 61-тармағына сәйкес ресімделген тұтыну микрокредитін алуға келісім бергеннен кейін.

Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) - жеке тұлғаға бір күнтізбелік күн ішінде Интернет арқылы бірнеше сол бір ұйымда мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген, сомасы қосу нәтижесінде осы тармақтың бірінші бөлігінде белгіленген ең төменгі мөлшерден асатын тұтынушылық микрокредит берілген жағдайда, ұйым осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) тармақшасында белгіленген талапты сақтайды, сондай-ақ көрсетілген микрокредиттерді тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау рәсімдеріне сәйкес алаяқтық белгілерінің болмауына тексереді.

Осы тармақтың бірінші бөліктің талаптары кейіннен құжаттарға қағаз жеткізгіште қол қою жағдайларын қоса алғанда, жеке тұлғамен Интернет арқылы жасалған мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт бойынша тұтынушыға (қарыз алушыға) қаржылық көрсетілетін қызметтерді беру тәсілі мен орнына қарамастан қолданылады.

60. Қарыз алушының күдікті іс-қимылы анықталған жағдайда, ұйымның үй-жайында не ұйым қызмет көрсететін өзге жерде мөлшері республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген жетпіс бес еселенген және одан көп айлық есептік көрсеткішті құрайтын мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасқан жағдайда (талаптарында өтініш негізінде ақшаны толық көлемде немесе бөліп беру көзделген бұрын жасалған шарт шеңберінде мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит сомасын ұлғайтуға не тұтынушылық микрокредит беруге өтінішті мақұлдау) ұйым Талаптардың 659-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында және екінші бөлігінде белгіленген талаптарды сақтай отырып, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаға ақша беруді жүзеге асырады.

61. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтыну микрокредитін беру туралы шарт жасасуға не мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредитті алуға келісім (бұдан әрі - Келісім) еркін нысанда ресімделеді және мынадай міндетті талаптарды қамтиды:

1) Келісімді ресімдеу күні;

2) жеке тұлға туралы мәліметтер: тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болған жағдайда) және жеке сәйкестендіру нөмірі;

3) мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит туралы мәліметтер: сыйақы мөлшерлемесінің сомасы, мерзімі, мөлшері (жылдық пайызбен не тіркелген сомада), ЖТСМ.

Қағаз жеткізгіште ресімделетін Келісімге жеке тұлға ұйымда, оның ішінде оның филиалдарында, бөлімшелерінде жеке басының қатысуымен қол қояды.

Цифрлық нысандағы Келісім кредиттік бюрода, "цифрлық үкімет" веб-порталында не "цифрлық үкімет" шлюзінде орналасқан сервистермен интеграцияланған ұйымды цифрлық объектілері арқылы ресімделеді және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылады.

Цифрлық нысандағы Келісімді ресімдеу сондай-ақ тиісті шарт негізінде микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның қызметтерін көрсететін заңды тұлғаның "цифрлық үкімет" шлюзінде орналасқан сервистермен интеграцияланған цифрлық объектілері арқылы жүргізіледі.

Жеке тұлғаның мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредитті беру туралы ұйым шешімінің қолданыс мерзімі ішінде Келісім бермеуі (ресімдемеуі) жеке тұлғаның шарт жасасудан бас тартуы, тиісінше оның микрокредит алудан бас тартуы болып табылады.

Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредитті беру туралы ұйым шешімінің қолданыс мерзімі ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес белгіленеді.

Ұйым талаптардың 58 және 59-тармақтарына сәйкес алынған Келісімді жеке тұлға шарт бойынша, оның ішінде кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісім шеңберінде міндеттемелерді толық орындағанға дейін сақтауды қамтамасыз етеді.

62. Талаптардың 55-тармақтың бірінші бөлігінде, 58-тармақта және 59-тармақтың бірінші бөлігінде көзделген талаптар мынадай жағдайларға қолданылмайды:

1) ұйымның тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсатында тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатушының (жеткізушінің) банктік шотына тұтынушылық микрокредит сомасын беруі, оларды алуды қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы, сатып алушы) растайды;

2) ұйымның қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғаға осы ұйымда оның басқа микрокредит бойынша берешегін өтеу мақсатында микрокредит беруі;

3) ұйымның қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғаға қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) салықтар, айыппұлдар, атқарушылық іс жүргізу бойынша берешегін төлеу мақсатында микрокредит беруі, бұл кезде микрокредит сомасы өндіріп алушылардың пайдасына өндіріп алынған сомаларды сақтау үшін қарыз алушы көрсеткен осындай төлемдерді қабылдауды жүзеге асыратын тиісті уәкілетті органның не жеке сот орындаушысының екінші деңгейдегі банкте ашқан банк шотына аударылады.

63. Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғамен микрокредит беру туралы шарт жасасқан жағдайда Заңның 7-бабының 2-тармағына

сәйкес қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға микрокредитті өтеу әдісін таңдау үшін әртүрлі әдістермен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады. Ұйым міндетті түрде қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға Талаптардың 2-қосымшасына сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын мынадай өтеу әдістерімен ұсынады:

сараланған төлемдер әдісімен, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу әрбір есеп айырысу кезеңіндегі негізгі борыштың мөлшері бойынша тең үлесін және негізгі борыштың қалдығына тиісті есеп айырысу кезеңіне есептелген сыйақыны қамтитын азайтылатын төлемдермен жүзеге асырылады;

микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыштың бір бөлігі мен тиісті есеп айырысу кезеңінде негізгі борыштың қалдығына есептелген сыйақыны қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі бойына тең төлемдермен жүзеге асырылатын аннуитеттік төлемдер әдісімен жүзеге асырылады, бұл ретте көрсетілген бөліктердің арақатынасы есеп айырысу кезеңінің ұзақтығына байланысты айқындалады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері өзгелерден өзгеше болуы мүмкін.

Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға ұйымның ішкі құжаттарында осындай шарт болған жағдайда ішкі құжаттарға сәйкес есептелген қарызды өтеудің қосымша әдістерін ұсынады.

Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар – жеке тұлғаларға беретін және өтеу кестесінің болуын көздейтін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу кезінде, сондай-ақ осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларды қолдану кезінде микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым Талаптардың 3-қосымшасында айқындалған тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін және уақытша базаларды пайдаланады.

Осы тармақтың бірінші және екінші бөліктерінде көзделген тәртіп кредит желісін беру (ашу) туралы келісімге, сондай-ақ микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын шартқа қолданылмайды.

64. Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаны кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес және тауарларды, жұмыстарды немесе қызметтерді сатып алу мақсатында жасалған микрокредит беру шартынан бас тарту құқығын іске асыруда шектемейді. Микрокредит беру туралы шарттан бас тартқан кезде қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – жеке тұлға микрокредит сомасын қайтарады және микрокредит берілген күннен бастап оны қайтарған күнге дейінгі кезең үшін есептелген сыйақыны төлейді.

Егер шарт осындай объектілерді пайдалана отырып жасалған болса, ұйым цифрлық объектілерінде микрокредит беру туралы шарттан бас тарту мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

65. Ұйым тиісті бас тартуды алған сәттен бастап осындай ақпаратты алудан бас тартқанын білдірген қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға қатысты

жарнамалық хабарламаларды, оның ішінде СМС-хабарламалар, push-хабарламалар және байланыс құралдарын пайдалана отырып берілетін өзге де хабарламалар арқылы таратуды жүзеге асырмайды.

5-параграф. Сыртқы қайта қаржыландыру мақсатында қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғаға микрокредит беру

66. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғамен микрокредит (қарыз) бойынша берешекті сырттай қайта қаржыландыру мақсатында шарт жасасқан жағдайда, ұйым осындай микрокредит берілгенге дейін қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыдан (қарыз алушыдан) өтеуге жататын микрокредиттердің (қарыздардың) тізбесін көрсете отырып, ұйымның (банктің) банктік шотына қайта қаржыландырылатын кредитті өтеу есебіне микрокредит сомасын аударуды жүзеге асыруға келісім алады. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) мұндай келісімін шартта көрсетуге жол беріледі.

67. Талаптардың 66-тармағында көрсетілген нысаналы мақсатпен шарт жасалған жағдайда микрокредит сомасы қайта қаржыландырылатын микрокредит (қарыз) берілген ұйымның (банктің) банк шотына есептеледі. Төлемнің мақсатында қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) туралы мәліметтер (тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі), сондай-ақ берешегі қайта қаржыландыруға жататын шарттардың (банктік қарыз шарттарының) нөмірлері мен күндері көрсетіледі. Ұйымның қалауы бойынша төлемнің мақсатында қосымша деректерді көрсетуге жол беріледі.

68. Қайта қаржыландырылатын микрокредит берілген ұйымның банктік шотына түскен сома есебінен қайта қаржыландырылатын микрокредит бойынша берешекті өтеу көрсетілген соманы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыдан (қарыз алушыдан) ішінара не толық мерзімінен бұрын өтеу туралы жеке өтініш алмай ұйымның банктік шотына есепке жазу күнінен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей жүзеге асырылады.

69. Микрокредитті мерзімінен бұрын толық өтеу үшін сома жеткіліксіз болған кезде ұйым өзінің банктік шотына түскен сомаға тең микрокредитті мерзімінен бұрын микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен ішінара өтеуді жүзеге асырады.

70. Талаптардың 68-тармағында көрсетілген мерзімде ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен және цифрлық объектілері, оның ішінде ұйымның мобильді қосымшасы (ол бар болған жағдайда) арқылы негізгі борыш бөлінісінде берешек қалдығын, есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) көрсете отырып, берешекті толық не ішінара мерзімінен бұрын өтеу туралы хабардар етеді.

6-параграф. Тіркелген неке болған жағдайда қаржылық қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға тұтынушылық микрокредит беру кезіндегі шектеулер

71. Ұйым азаматтық хал актілерінің цифрлық жүйесі (бұдан әрі – АХАЖ ЦЖ) арқылы қаржылық қызметтерді тұтынушының тіркелген некесінің (ерлі-зайыптылығының) болуы туралы ақпаратты тексереді не кредиттік бюролар арқылы АХАЖ ЦЖ-дан тиісті мәліметтерді алады.

Қаржылық қызметтерді тұтынушының тіркелген некесі (ерлі-зайыптылығы) туралы мәліметтерді АХАЖ ЦЖ тексеру сәтінде белгілеген кезде ұйым жеке тұлғаға тіркеуге жататын мүліктің кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит (қайта қаржыландыруға жататын тұтынушылық микрокредиттерді қоспағанда) тиісті қаржы жылына арналған заңда белгіленген мың еселенген айлық есептік көрсеткішке тең немесе одан асатын мөлшерде ұсынылғанға дейін республикалық бюджет, Заңның бабына сілтемені міндетті түрде көрсете отырып, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының жұбайының (зайыбының) тұтынушылық микрокредит алуға келісімін беру қажеттігі туралы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға хабарлайды.

72. Келісім еркін жазбаша нысанда қағаз жеткізгіште не цифрлық нысанда ресімделеді және мынадай міндетті шарттарды қамтиды:

1) Келісімді ресімдеу күні;

2) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы және оның жұбайы туралы мәліметтер: тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болған жағдайда) және жеке сәйкестендіру нөмірі;

3) микрокредит туралы мәліметтер: сыйақы мөлшерлемесінің сомасы, мерзімі, мөлшері (жылдық пайызбен), ЖТСМ.

Қағаз жеткізгіште ресімделетін Келісімге қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының жұбайы (зайыбы) немесе оның (оның) нотариат куәландырған сенімхат негізінде әрекет ететін сенім білдірілген адам қол қояды.

Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының жұбайының (зайыбының) ұйым бөлімшесіне бару мүмкіндігі болмаған кезде нотариат куәландырған нысанда қағаз жеткізгіште Келісім беруге жол беріледі.

Цифрлық нысанда ресімделетін Келісім ұйымның ақпараттандыру объектісі не қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының жұбайының (зайыбының) биометриялық аутентификациясын қамтамасыз ете отырып, "цифрлық үкімет" веб-порталы арқылы беріледі.

Ұйымның цифрлық объектісін пайдалану кезінде қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының жұбайының (зайыбының) биометриялық аутентификациясы Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Сәйкестендіру

деректерімен алмасу орталығының (бұдан әрі – СДАО) қызметтерін пайдалану арқылы немесе ұйымның құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректер бойынша жүзеге асырылады.

Цифрлық түрде ресімделетін Келісімді қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының жұбайы (зайыбы) Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған цифрлық қолтаңба арқылы куәландырады.

Осы тармақтың екінші және алтыншы бөліктерінде көзделген тұтынушылық микрокредитті алуға келісімді жұбайының (зайыбының) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушының немесе оның сенім білдірілген адамының микрокредит беру туралы ұйым шешімінің қолданылу мерзімі ішінде ұсынбауы жұбайының (зайыбының) осындай келісім беруден бас тартуы болып табылады.

Мұндай микрокредит берілгенге дейін ұйымның әрбір микрокредитке Келісім алуы талап етіледі.

Ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы шарт бойынша міндеттемелерді толық орындағанға дейін Келісімнің сақталуын қамтамасыз етеді.

7-параграф. Тұтынушылық микрокредиттің мөлшері

73. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғаға ұсынылатын тұтынушылық микрокредиттің шекті мөлшері:

1) мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит бойынша тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңда белгіленген бір мың бір жүз еселенген айлық есептік көрсеткіштен аспайды;

2) Заңның 3-бабының 1-1-тармағында белгіленген соммалар шегінде, мүлік кепілімен қамтамасыз етілген тұтынушылық микрокредит бойынша шектелмейді.

8-параграф. Интернет арқылы микрокредит шарттарын жасасу және биометриялық аутентификация жүргізу

74. Ұйымға жеке тұлғаның биометриялық аутентификациясын жүргізбестен Интернет арқылы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен шарт жасасуға тыйым салынады, оны жүргізу тәртібі "Банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың және микроқаржы ұйымдарының биометриялық аутентификация жүргізу қағидаларын бекіту туралы" (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде тіркелген № 38332 болып тіркелген) Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 3 сәуірдегі №54 қаулысымен айқындалған.

75. Ұйым Интернет арқылы қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлғамен шарт жасасқанға дейін Интернет арқылы қаржылық қызметтерді тұтынушының ұялы байланыстың абоненттік нөмірі туралы деректер енгізеді,

көрсетілген нөмірге бір реттік пароль (push-хабарламалар немесе SMS арқылы) жібереді және СДАО қызметтерін пайдалану арқылы немесе ұйымның құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректерді пайдалана отырып, қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыны биометриялық аутентификациялауды жүргізеді және қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға Талаптардың 25 және 46-тармақтарында көзделген мәліметтерді ұсынады.

76. Талаптардың 75-тармағында көзделген қаржылық қызметтерді тұтынушының биометриялық аутентификациясы, егер мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредитсомасы республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген жүз елу еселенген және одан да астам айлық есептік көрсеткішті құрайтын болса, СДАО арқылы жүргізіледі.

Талаптарға 5-қосымшаның 3-тармағының бірінші бөлігінде көзделген шарттарда берілетін микрокредиттер бойынша биометриялық аутентификация, егер микрокредит сомасы республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген он бес еселенген және одан көп айлық есептік көрсеткішті құраған жағдайда, СДАО арқылы жүргізіледі

Тәуекелдерді басқару жүйесінің шеңберінде алаяқтықтың жоғары тәуекелі болған кезде ұйым микрокредит сомасына байланыссыз, СДАО арқылы Талаптардың 75-тармағында көзделген қаржылық қызметтерді тұтынушының биометриялық аутентификациясын жүргізу туралы шешім қабылдайды.

Осы тармақтың бірінші және екінші бөліктерінде көзделген талаптар ұйымның тиісті биометриялық деректерді сақтауы, сондай-ақ олардың өзектілігі мен тұтынушының жеке басын өзінің биометриялық аутентификация жүйелерін пайдалана отырып сәйкестендіру қамтамасыз етілген жағдайда, қаржылық қызметтерді тұтынушы бұрын СДАО арқылы биометриялық аутентификацияны қолдана отырып сәйкестендірілген жағдайларға қолданылмайды.

77. Интернет арқылы микрокредит беру шартын жасасуға байланысты материалдар тараптардың осы шарт бойынша міндеттемелері тоқтатылғаннан кейін кемінде бес жыл сақталуға тиіс.

9-параграф. Алаяқтықтың алдын алу шаралары

78. Қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғамен Интернет арқылы мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру шартын жасамас бұрын ұйым Талаптарға 4-қосымшада белгіленген нысан бойынша жеке тұлғаға сауалнама жүргізуді қамтамасыз етеді.

Сауалнама нәтижелері бойынша алаяқтық белгілері анықталған не қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы - жеке тұлға үшінші тұлғалардың (әлеуметтік инженерияның) әсерінен іс-әрекеттер жасаған кезде ұйым қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға ықтимал алаяқтық әрекеттермен байланысты тәуекелдерді

қосымша хабардар етуді және түсіндіруді қоса алғанда, микрокредит алу мән-жайларына қосымша тексеру жүргізеді.

Қосымша тексеру және белгіленген мән-жайлардың нәтижелері бойынша ұйым:

- 1) шарт жасау;
- 2) анықталған мән-жайлар жойылғанға дейін шарт жасауды тоқтата тұру;
- 3) шарт жасаудан бас тарту туралы шешім қабылдайды.

79. Ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушының дербес деректерінің заңсыз жария болуын анықтаған жағдайда, ұйым қосымша қауіпсіздік шараларын, соның ішінде, мыналарды қоса, бірақ олармен шектелмей жүзеге асырады:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушы қайта биометриялық аутентификаттауды;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке сәйкестендіру нөмірін ұялы байланыс операторының дерекқорындағы абоненттік нөмір иесінің жеке сәйкестендіру нөмірімен салыстырып тексеру немесе "цифрлық үкімет" веб-порталы арқылы ұялы байланыс желісінің абоненттік нөмірлер базасында қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке сәйкестендіру нөмірін салыстырып тексеру арқылы осы абоненттік нөмірдің қаржылық қызметтерді тұтынушыға тиесілігі туралы ақпарат алу арқылы ұялы байланыстың абоненттік нөмірінің қаржылық қызметтерді тұтынушыға тиесілілігін тексеру;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушы көрсеткен қаржылық қызметтерді тұтынушының ұялы байланыс желісінің абоненттік нөміріне оның дербес деректерін ұрлау туралы қаржылық қызметтерді тұтынушыны хабардар ете отырып және қаржылық қызметтерді тұтынушының микрокредиттер ресімдеуге ерікті тыйым салуын белгілеу жөніндегі ұсыныммен тексеру қоңырауын соғу.

80. Алаяқтық белгілерін анықтау мақсатында ұйым Интернет арқылы (операцияларды жүргізу уақыты, ақпараттық жүйелер туралы деректер, идентификаттау барысында алынған деректер, жасалған транзакциялар туралы деректер, қаржылық қызметтерді тұтынушыға жіберілген хабарлар (SMS, push-хабарлар, колл-орталықтан қоңыраулар) микрокредит беру шартын жасау материалдарының Интернет арқылы жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша тараптардың міндеттемелері тоқтатылғаннан кейін кемінде бес жыл сақталуын қамтамасыз етеді.

10-параграф. Шарттың мазмұны мен ресімделуіне қойылатын талаптар

81. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарттың мазмұнына, ресімделуіне және міндетті талаптарына қойылатын талаптар Талаптарға 5-қосымшаға сәйкес белгіленеді.

Талаптарға 5-қосымшада белгіленген талаптар Заңда белгіленген ерекшеліктерді ескере отырып, жеке тұлғалармен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға жасалатын микрокредит беру туралы шарттарға қолданылады.

82. Микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, ұйымның ішкі құжаттарында белгіленеді.

6-тарау. Жосықсыз практикалардың түрлері мен белгілері, сондай-ақ қаржылық қызметтерді көрсету кезінде оларды анықтау тәртібі

83. Осы тарауда көзделген жосықсыз практикалар ұйымның және (немесе) оның қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) қаржылық қызметтерді көрсету кезінде адал іс-қимыл қағидаттарын бұзуға байланысты әрекеттері (әрекетсіздігі) ретінде қаралады.

84. Қызметтерді көрсету кезінде ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимылды жүзеге асыратын өз қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) қызметін қызметтерді көрсетудің ішкі рәсімдеріне сәйкес келуіне және жосықсыз практика белгілерін анықтау және олардың алдын алу және жою үшін қажетті түзету шараларын қабылдау мақсатында ақпаратты ашуға тұрақты мониторингтеуді қамтамасыз етеді. Қызметті тұрақты мониторингтеу мыналарды қамтиды, соның ішінде:

ұйымның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен қызметтерді бақылап сатып алуды жүргізу;

ұсынылатын қызметтер бойынша жолданымдар туралы деректерді талдау;

ұйымның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қызметтердің сапасына қанағаттануын бағалау.

85. Жосықсыз практикаларға ұйымның, оның қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) мынадай әрекеттері (әрекетсіздігі) жатады:

1) қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтарына нұқсан келтіретін және өзінің мазмұны бойынша немесе іскерлік айналым іскерлік іс-қимылға сәйкес мәміле нысанасына қатысы жоқ қосымша талаптар немесе шарттар белгілей отырып, микрокредит беру;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушының борыш жүктемесін бағалау кезінде пайдаланылатын деректерді, оның ішінде құжаттық растаусыз не дәйексіз мәліметтерді пайдалана отырып, табыс деңгейін асыра бағалауды қасақана бұрмалау;

3) борыш жүктемесі коэффициенті есебінен қаржылық қызметтерді тұтынушының қолданыстағы міндеттемелерін алып тастау;

4) белгіленген реттеушілік талаптарға формальды сәйкестік мақсатында ғана микрокредит сомасын және (немесе) мерзімін кейіннен өзгерту;

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

микрокредит туралы дәйексіз ақпаратты тарату;

тұтынушының саналы шешім қабылдауы үшін қажетті микрокредиттің елеулі шарттары, құны және тәуекелдері туралы ақпаратты ұсынбау;

6) қаржылық қызметтерді тұтынушының қосымша қызметті сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасыру кезінде қосымша қызметпен микрокредит ұсыну, оның ішінде:

микрокредит алу қосымша қызметті, оның ішінде өзге қаржы ұйымы ұсынатын қызметті сатып алуға байланысты болатын шартты белгілеу;

микрокредитті ресімдеу кезінде қосымша қосымша қызметтерді сатып алуға ынталандыру;

ерікті сақтандыру шартын және ақылы қызметтер көрсетуге арналған өзге де шарттарды жасаспай микрокредит беру туралы шарт жасау мүмкіндігі туралы ақпарат ұсынбау;

қаржылық қызметтерді тұтынушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандыру шартын жасаудан бас тартқан жағдайда микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерін ұлғайту;

ерікті сақтандыру шарты бойынша сақтандыру сыйлықақысының сомасын міндетті түрде берілетін микрокредит сомасына қосу;

микрокредит беру туралы қысқа мерзімді шарттар жасасу кезінде өмірді сақтандыру шартын міндетті түрде жасасу талаптарын белгілеу;

қаржылық қызметтерді тұтынушының келісімін алмай, қосымша қызметтерді сатып алу туралы ұсыныстары бар хабарламаларды және (немесе) хабарламаларды жіберу;

7) тікелей немесе жанама ынталандыратын ұйым қызметкерлерін (уәкілетті агенттерді немесе әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғаларды) ынталандыру, тиімділігін бағалау және сыйақы жүйелерін белгілеу немесе қолдану:

қаржылық қызметтерді тұтынушының қосымша қызметті сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасырған кезде қосымша қызметпен микрокредит алуды ұсыну;

қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мақсаттары мен мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін микрокредиттер беру;

Талаптарды сақтамау, оның ішінде сыйақыны тек қана сату көлеміне, жасалған шарттар санына не қызмет көрсету сапасын есепке алмағанда берілген микрокредиттердің мөлшеріне байланыстыру жолымен;

8) қаржылық көрсетілетін қызметтерді төлемге қабілетсіз тұтынушының (қарыз алушының) берешегін осындай қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы үшін нақты экономикалық тиімділікке қол жеткізбей, оның ішінде:

ай сайынғы төлем мөлшерінің азаюына және (немесе) қаржылық қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) үшін міндеттемені орындау талаптарының өзге де жақсаруына әкеп соқпайтын микрокредиттер беру туралы шарт мерзімінің ұлғаюы;

қосымша қызметтерді қосу жолымен микрокредит беру туралы шарт талаптарының өзгеруі;

міндеттемелерді орындаудың нақты қабілетін есепке алмағанда, төлем қабілетсіздігінің күрделідеңгейінде деп жіктелген қаржылық қызметтерді тұтынушыларға (қарыз алушыларға) микрокредит беру туралы шарттардың талаптарын өзгерту;

9) қаржы өнімдерін ұсыну кезінде ұйымның адал іс-қимыл стандарттарын бұзатын өзге де әрекеттер (әрекетсіздік), оның ішінде:

микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өтініштерді қоса алғанда, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау мерзімдерін әдейі кешіктіру;

берешекті өндіріп алу кезінде заңсыз әрекеттерді қолдану немесе қолдану қаупі, қорлайтын сөздерді қолдану.

86. Ұйым әріптестік келісімдерді тарту не жасау кезінде талаптардың сақталуын қамтамасыз етеді.

87. Әріптестік келісімдер жасасуды қоса алғанда, ұйымның үшінші тұлғалармен өзара іс-қимылы тұтынушының қаржылық қызметтерді қосымша қызметтерді ерікті түрде таңдауын қамтамасыз ету және оларды таңуға не оларды сатып алу міндетті болып табылатын жағдайлар жасауға жол бермеу шартымен жүзеге асырылады, соның ішінде:

- 1) сақтандыру;
- 2) ақылы консультациялық, сервистік және ақпараттық қызметтер;
- 3) жазылымдар, мүшеліктер, өзге де ақылы қызметтер және үшінші тұлғалар алатын төлемдер.

Егер олардың мақсаты немесе нәтижесі болып табылса, құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарттарын не үшінші тұлғалармен жасалған өзге де шарттарды пайдалануға жол берілмейді:

- 1) мерзімі өткен берешекпен жұмыс істеуге қойылатын белгіленген талаптарды айналып өту;
- 2) мерзімі өткен берешек көрсеткіштерін жасанды төмендету;
- 3) берешекті сотқа дейінгі реттеу және қаржы қызметтерін тұтынушылардың (қарыз алушылардың) құқықтарын қорғау жөніндегі міндеттерден жалтару.

88. Микрокредитті ұсынуға, ілгерілетуге, консультациялауға, ресімдеуге және (немесе) сүйемелдеуге қатысатын үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) адал мінез-құлық және жауапты кредиттеу қағидаттарының сақталуын бағалау кезінде ұйымның іс-әрекеті (әрекетсіздігі) ретінде қаралады.

89. Ұйым ішкі құжаттарда тетіктердің болуын қамтамасыз етеді:

- 1) әріптестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл жасау кезінде жосықсыз практикалардың тәуекелдерін анықтау;

2) үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл модельдерінің талаптар талаптарына сәйкестігін мониторингтеу.

Талаптарды сақтамауға әкеп соқтыратын әріптестік келісімдерді пайдалану фактілері анықталған кезде ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін жағымсыз салдарларды, соның ішінде осындай серіктестік келісімдердің шарттарын өзгертуді немесе бұзуды жою бойынша шаралар қабылдайды.

7-тарау. Төлемге қабілетсіз микроқаржы ұйымдарының қызметтерін тұтынушылармен жұмыс істеу кезінде берешекті өндіріп алуға жауапты іскерлік практикалар

1-параграф. Берешекті өндіріп алуды ұйымдастыруға қойылатын жалпы талаптар

90. Ұйым қызметтерді тұтынушылармен (қарыз алушылармен), олардың өкілдерімен және ұйыммен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғалармен өзара іс-қимылды қоса алғанда, шарттар бойынша берешекті өндіріп алуды жүзеге асыру тәртібін реттейтін ішкі құжатты бекітуді және қолдануды қамтамасыз етеді.

91. Ішкі құжат мынадай ережелерді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді:

1) берешекті өндіріп алу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушылармен (қарыз алушылармен) өзара іс-қимылдың тәртібі, нысандары, тәсілдері, мерзімдері мен кезеңділігі;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) әрбір өзара іс-қимыл кезінде ұйым қызметкерлерін сәйкестендіруге қойылатын талаптар;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) берешектің болуы, оның құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ берешекті реттеу мүмкіндіктері туралы хабардар ету тәртібі;

4) Заңның талаптарына және Талаптарға сәйкес келмейтін берешекті өндіріп алудың өзге жосықсыз практикасын қолдануға тыйым салу;

5) қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) өзара іс-қимыл туралы ақпаратты тіркеу және сақтау тәртібі;

6) белгіленген рәсімдердің сақталуын ішкі бақылау және мониторингтеу тәртібі.

2-параграф. Қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаны хабардар ету және берешекті өндіріп алу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі

92. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен кезде ұйым Заңның 9-2-бабында көзделген тәртіппен және мерзімдерде қаржылық қызметтерді тұтынушыны (қарыз алушыны) хабардар етеді.

Қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) шартта көрсетілген тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберілетін немесе қарыз алушы ұйымға

шартта көзделген тәсілмен хабарлаған, қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарлама Талаптарға 6-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.

SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе мобильді қосымша арқылы жіберілетін хабарламада Заңның 9-2-бабы 1-тармағының бірінші бөлігінде көзделген ақпарат, сондай-ақ Талаптарға 7-қосымшада көзделген ұйымның интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі.

93. Ұйымның мерзімі өткен берешегі бар қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберінде кредитормен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы мынадай талаптар сақтала отырып жүзеге асырылады:

1) жеке өзара іс-қимыл жасауға жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша не ұйым үй-жайында - егер қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) өзге уақыт, кезеңділік немесе күн (демалыс және (немесе) мереке) келісілмеген болса, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні бір реттен артық емес;

2) ұйымның бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесуге 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 жол беріледі;

3) әрбір өзара іс-қимыл кезінде ұйым қызметкері:

ұйымның атауы және оның орналасқан жері;

тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса) және лауазымы;

шартта көзделген берешектің құрылымы, негізгі борыштың, сыйақының, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығы;

қарыз алушының шартта, Заңда көзделген жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ шартта көзделген міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау салдары туралы хабарлайды.

Өзара әрекеттесу кезінде келесі шектеулер сақталады:

осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделмеген тәсілдермен және кезеңдерде өзара іс-қимылды жүзеге асыру;

осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ ұйымның атауын хабарлау кезінде мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін қарыз алушының орналасқан жері және (немесе) байланыс деректері белгіленген жағдайларды қоспағанда, шарт шеңберінде ұйыммен міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасау, оның орналасқан жері, тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса), өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның лауазымы;

мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыға және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаға тегі және (немесе) аты және (немесе) әкесінің аты анық емес (ол бар болса), сондай-ақ ұйым қызметкерінің жұмыс орны және (немесе) лауазымы туралы шындыққа жанаспайтын мәліметтерді хабарлау;

мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыны және (немесе) оның өкілін және (немесе) шарт шеңберіндегі ұйыммен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруға әкелу;

өзара іс-қимыл жүзеге асырылатын адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді тарату не осы адамның мүдделеріне мүліктік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария ету.

94. Ұйымның мерзімі өткен берешегі бар қаржылық қызметтерді тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы тек ұйымның телефон нөмірлерінен және (немесе) ұйымға тиесілі ретінде сәйкестендірілетін және қаржылық қызметтерді тұтынушыға, сондай-ақ уәкілетті органға хабарланған өзге де байланыс арналарынан жүзеге асырылады. Телефон нөмірлері өзгерген жағдайларда ұйым жазбаша немесе электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы уәкілетті органды осындай өзгерістер орын алған күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) күннен кешіктірілмейтін мерзімде хабардар етеді.

95. Микрокредит беру шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу мәселелері бойынша мерзімі өткен берешегі бар қаржы қызметтерін тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл міндетті аудиотехника құралдарын пайдалана отырып, тіркелуге жатады. Мұндай өзара іс-қимылдардың жазбалары тиісті өзара іс-қимыл жасалған күннен бастап кемінде үш ай сақталады.

3-параграф. Микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықты (талапты) басқаға беру

96. Егер шартта ұйымның шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға беру құқығы көзделген жағдайда, ұйым:

1) құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарты жасалғанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) – жеке тұлғаға (немесе оның уәкілетті өкіліне) жоспарланып отырған құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға беру туралы, сондай-ақ осындай басқаға беруге байланысты қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) дербес деректерін өңдеу (беру) туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы хабарлайды;

2) құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы қаржылық қызметтерді тұтынушыға (қарыз алушыға) (немесе оның

уәкілетті өкіліне) шарт бойынша құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға өткендігі туралы:

құқықтары (талаптары) берілген тұлғаның атауы, орналасқан жері және банктік деректемелері;

шарт бойынша одан әрі төлемдерді тағайындауды;

берілген құқықтардың (талаптардың) көлемі, шарт бойынша берешектің мөлшері мен құрылымы (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) және төленуге жататын басқа да сомалар бойынша ағымдағы және мерзімі өткен берешек қалдықтарын көрсете отырып хабарлайды.

97. Қаржылық қызметтерді тұтынушы – жеке тұлғамен жасалған шарт бойынша құқықты (талап етуді) Заңның 9-1-бабы 5-тармағының бесінші абзацында көрсетілген адамға беру мынадай:

1) микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) 7 (жеті) күнтізбелік күннен астам сыйақы бойынша мерзімі өткен берешегі болмаған;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) соңғы 36 (отыз алты) айдағы қарыз және (немесе) микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша толық кешірілген берешегі болған;

3) қарыз алушының бір немесе бірнеше қарыздары немесе микрокредиттері бойынша соңғы 12 (он екі) айда қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) өз міндеттемелерін тиісінше орындауына ықпал етпейтін қайта құрылымдау жүргізілген жағдайларда жүзеге асырылады.

8-тарау. Микрокредиттерді беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау тәртібі

1-параграф. Жалпы ережелер және жолданымдардың нысандары

98. Ұйымның қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарауы Талаптарда белгіленген тәртіппен, сондай-ақ жеке тұлғалар – қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаттары мен рәсімдеріне сәйкес жүзеге асырылады.

99. Ұйым клиенттердің мынадай жолданымдарымен жұмысты:

1) қолма-қол, пошта немесе электрондық пошта арқылы немесе микроқаржылық қызметтерді ұсыну мәселелері бойынша жеке немесе заңды тұлғаның жолданым беру сервисі көзделген ұйымның интернет-ресурсы немесе мобильді қосымшасы арқылы келіп түскен жазбаша жолданымдармен;

2) телефон арқылы не қаржылық қызметтерді тұтынушы ұйымға жеке барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен жүзеге асырады.

100. Интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабарлар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) ұйымның атына тіркелген

абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарлар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте ұйым банктік қызметтерді тұтынушыға Талаптардың қағидаларына сәйкес келетін жолданым беру тәртібі туралы хабарлайды.

101. Микрокредиттерді беру бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарына мынадай жолданымдар жатпайды:

1) егер олар қаржылық қызметтерді көрсетуге байланысты болмаса, ұйым қызметкерлерінің (қызметкерлерінің) еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретінде ұйымға жолданымдары, ол ұйым қызметкері бір мезгілде қаржылық қызметтерді тұтынушы болып табылатын және оған қаржылық қызметтерді көрсетуге қатысты мәселелер бойынша жүгінетін жағдайларға қолданылмайды;

2) басқару органдарының қатысушылары (құрылтайшылары), мүшелері, бенефициарлар және қаржылық қызметтерді тұтынушыларға микрокредиттерді берумен байланысты емес корпоративтік жанжалдар мен даулар (оның ішінде корпоративтік басқару, пайданы бөлу, облигациялар бойынша сыйақы төлеу, эмиссия және бағалы қағаздарды орналастыру мәселелері бойынша даулар);

3) қаржылық қызметтерді тұтынушы болып табылмайтын ұйым контрагенттерінің қаржы өнімдерін ұсынуға жатпайтын шарттар (жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, IT-сүйемелдеу шарттары және өзге де шарттар) бойынша жолданымдары;

4) ақпаратты немесе Қазақстан Республикасының заңнамасын не қаржы өнімдерінің шарттарын түсіндіруді сұрау салулар және ұйымның әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не қаржы өнімдерінің шарттарына қанағаттанбаушылық білдіруді қамтымайтын жолданымдар;

5) егер қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу туралы мәліметтерді қамтымаса, ұйымның есептілікті (салықтық, статистикалық және басқа) ұсынуымен байланысты сұрау салулар;

6) қаржылық қызметтерді нақты тұтынушының құқықтарының бұзылуын көрсетпей, Қазақстан Республикасы заңнамасының болжамды бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану, сондай-ақ өзге де бұзушылықтар туралы жолданымдар;

7) бұл жолданымда тікелей көрсетіле отырып қаржылық қызметтерді нақты тұтынушының мүддесі үшін берілген жолданымдарды қоспағанда, нақты шарт (мәміле) бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар болып табылмайтын бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және өзге де ұйымдардың жолданымдары;

8) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың дербес жолданымдарын қамтымайтын Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен қадағалау, бақылау және құқық қолдану мәселелері бойынша хат алмасу;

9) мазмұнын және (немесе) өтініш берушінің талаптарын анықтауға мүмкіндік бермейтін жолданымдар (оқылмайтын мәтіндер, байланыспаған хабарлар немесе жаппай автоматтандырылған хабар тарату).

2-параграф. Жеке қабылдау және ауызша жолданымдар

102. Ұйымның уәкілетті адамдары ұйым филиалдарында және өкілдіктерінде ұйымның атқарушы органының басшысы немесе филиал басшысы (филиалда) бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды жүргізеді.

103. Егер ұйымның уәкілетті адамы жеке қабылдау кезінде жолданымдағы мәселе бойынша шешім қабылдай алмаса және ол қосымша пысықтауды талап ететін болса, қаржылық қызметтерді тұтынушы оны жазбаша нысанда ресімдейді және ол жазбаша жолданым ретінде қаралады.

104. Ұйымға ауызша нысанда (телефон арқылы немесе жеке келген жағдайда) келіп түскен жолданымдар жүгінген кезде қаралады. Егер ауызша жолданымды жүгінген кезде шешу мүмкін болмаған жағдайда, қаржылық қызметтерді тұтынушыға жазбаша жолданым беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

105. Телефон арқылы ауызша жолданымдар міндетті тіркелуге тиіс, сөйлесулерді жазып алу бұл туралы сөйлесу басында банктік қызметтерді тұтынушыға хабарлай отырып жүргізіледі.

3-параграф. Жолданымдарды тіркеу және қабылданғанын растау

106. Қаржылық қызметтерді тұтынушының жазбаша, оның ішінде ұйымның интернет-ресурсы және (немесе) мобильді қосымшасы (ол бар болса) арқылы келіп түскен жолданымдары ұйымның ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен міндетті тіркелуге жатады. Мобильді қосымшада осы мақсаттар үшін жолданымды берудің жеңіл сәйкестендірілетін функционалы көзделген.

107. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға оның жазбаша жолданымның қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе жолданымның көшірмесінде тиісті белгі қойылады, ал жолданымды ұйымның интернет-ресурсы, мобильді қосымшасы (ол бар болса) арқылы берген кезде қабылдау күнін және жолданымның тіркеу нөмірін көрсете отырып, оның қабылданғаны туралы хабарлама жіберіледі. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

4-параграф. Жолданымдарды қарау және мерзімдер

108. Жолданымды қарау үшін ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушыдан қосымша құжаттарды және мәліметтерді сұратады.

109. Қаржылық қызметтерді тұтынушының жолданымын қарау мерзімі жолданым ұйымға келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

110. Жолданымды дұрыс қарау үшін маңызды нақты мән-жайларды белгілеу қажет болған жағдайда, оны қарау мерзімі тағы 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады.

Қаржылық қызметтерді тұтынушы жолданымды қарау мерзімін ұзартқаны туралы осындай шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.

5-параграф. Жолданымдарды қарау нәтижелері

111. Ұйым жеке және заңды тұлғалардың жолданымдарын объективті түрде, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді және қаржылық қызметтерді тұтынушыны оларды қарау нәтижелері туралы және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

112. Жолданымды қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап жолданым ұсынылған тілде беріледі және мыналарды:

1) қызметтерді тұтынушы жазған әрбір мәселе бойынша негізделген және уәждеделген дәлелдерді;

2) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, ұйымның ішкі құжаттарына және шарттардың талаптарына сілтемелерді;

3) белгіленген нақты мән-жайлардың сипатын;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушының қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру (қаржылық қызметтерді тұтынушының талабы бас тартылған және (немесе) ішінара қанағаттандырылған жағдайда түсіндіруді қамтиды.

113. Жолданым негізделген болған жағдайда ұйым оны қанағаттандыру (толығымен немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау туралы шешім қабылдайды.

114. Жазбаша жолданымға жауап хатқа ұйымның уәкілетті адамы қол қояды. Қолтаңбаны факсимильді көшіру құралдарын немесе ұйымның ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілді пайдалануға жол беріледі.

Жауапты Талаптардың 115-тармағының 2), 3) және 4) тармақшаларында көзделген тәсілдермен жіберген жағдайда, оған қол қою талап етілмейді.

6-параграф. Қызметтерді тұтынушыға жолданымды қарау нәтижелері туралы хабарлау

115. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жауап беру шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.

Жауап қаржылық қызметтерді тұтынушыға:

1) шартта не қаржылық қызметтерді тұтынушының жолданымында көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен;

2) шартта не қаржылық қызметтерді тұтынушының жолданымында көрсетілген электрондық поштаның мекенжайына;

3) жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме жасай отырып, мәтіндік SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу арқылы;

4) жауапты алғанын тіркеуді қамтамасыз ететін шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалану арқылы жіберілген болса, жеткізілген болып есептеледі.

116. Талаптардың 115-тармағында көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, қаржылық қызметтерді тұтынушы банкке жеке келген жағдайда жауап жазбаша жолданымдарды тіркеу журналында белгі жасалып, жеке өзінің (немесе оның уәкілетті өкілінің) қолына тапсырылады.

117. Жауап оны тапсырудың мүмкін еместігі немесе қаржылық қызметтерді тұтынушының оны қабылдаудан бас тартуы туралы белгімен қайтарылған жағдайда ол тиісті түрде берілген болып есептеледі.

7-параграф. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын есепке алу, талдау

118. Ұйым мыналарды:

1) барлық жазбаша жолданымдардың тіркелуін;

2) жолданым бойынша негізгі ақпаратты;

3) микрокредит беру процесінде келіп түскен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қараудың ішкі тәртібінің талаптарына сәйкес жолданымдарды жіктеуді;

4) ақпараттың кемінде 5 (бес) жыл сақталуын қамтамасыз ететін келіп түскен жолданымдар жіктеуішін жүргізеді.

119. Жолданым бойынша негізгі ақпарат мыналарды:

1) жолданымның тіркеу нөмірін және күнін;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушының (оның өкілінің) жеке сәйкестендіру нөмірін немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірін және олар жолданымда көрсетілген жағдайда байланыс деректерін;

3) олар жолданымда көрсетілген жағдайда демографиялық деректер (жынысы, жасы, өңір);

4) жолданымның келіп түскен арнасын;

5) кредиттік өнімінің түрін;

6) сұрақтың жіктеуішін;

7) жолданым мәнін және сипатын;

8) жауапты қызметкерлер туралы мәліметтерді;

9) жолданым бойынша қабылданған шешімді қамтиды.

120. Жолданымдарды талдау функциялары өзге де құрылымдық бөлімшелердің қызметіне тәуелсіз ұйым бөлімшесіне (ломбардтар мен кредиттік серіктестіктерді қоспағанда) немесе жауапты лауазымды тұлғаға жүктеледі және мыналарды:

олардың туындау себептерін анықтау үшін жолданымдарды талдауды және жалпылауды;

жолданымдармен жұмысты жетілдіру бойынша ұсынымдар әзірлеуді;

ұйым банк басшылығына түзету және алдын алу шаралары туралы ұсыныстар енгізуді;

басқарушылық есептілікті дайындауды қамтиды.

121. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары бойынша басқарушылық есептілік мыналарды, оның ішінде:

1) қаржы өнімдері бойынша жолданымдар саны мен сыныптамасы;

2) жолданымдарды қарау және олар бойынша шешімдер қабылдау мерзімдерін сақтау;

3) қызметтерді тұтынушылардың қанағаттануын бағалау нәтижелері;

4) анықталған жүйелік проблемалар және қабылданған шаралар туралы ақпаратты қамтиды.

9-тарау. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға бағытталған іс-шараларды әзірлеуге және іске асыруға қойылатын талаптар

122. Ұйым жыл сайын қызмет ететін және жеке тұлға – әлеуетті қаржылық қызметтерді тұтынушыларда қаржы өнімдерінің жағдайлары, олармен байланысты тәуекелдер мен салдарлар, сондай-ақ негізделген және дербес шешімдер қабылдау қабілеті туралы түсінік қалыптастыру мақсатында олардың қаржылық сауаттылығы бағдарламасын әзірлейді және бекітеді.

123. Бағдарлама қазақ және орыс тілдерінде тұрақты негізде іске асырылады және мыналарды:

жеке өзара іс-қимыл жасау кезінде ақпарат ұсыну нысандарын (бөлімшелер, консультациялар, баспа материалдары);

ұйымның интернет-ресурстарын және мобильді қосымшасын (ол бар болса) пайдалана отырып ақпарат ұсыну нысандарын қамтиды.

124. Қаржылық сауаттылықты арттыруға арналған ақпарат мынадай талаптарға сәйкес келеді:

жеке өзара іс-қимыл жасауды қоса алғанда, қаржылық қызметтерді ұсыну кезінде және ұйымның цифрлық объектілерін пайдалану кезінде қолжетімді;

мүгедектігі бар адамдарға және басқа да халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету жөніндегі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және басқа да халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына бейімделген;

мысалдары, есептеулері, кестелері және көрнекі материалдары қатар жүреді.

125. Ұйымның қаржылық сауаттылық бағдарламасы атап айтқанда мынадай бағыттарды қамтиды:

1) ұсынылатын қаржы өнімдері мен шарттардың талаптарын, оның ішінде:

пайыздарды және төлемдерді;

сыйақы мөлшерлемелерін есептеу тетіктерін түсіндіру;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен міндеттері туралы, оның ішінде:

толық ақпарат алу;

дауларды сотқа дейін реттеу құралдарын қоса алғанда, жолданым беру және өз құқықтарын қорғау құқығы туралы хабардар ету;

3) мыналар:

мобильді қосымшаларды қауіпсіз пайдалану;

алаяқтық тәуекелдері;

дербес деректерді және өзге де мәліметтерді қорғау тәсілдері;

қолжетімділікті жоғалтқан, деректердің қолды болуы және заңсыз операциялар кезінде қажетті іс-қимылдар туралы хабардар етуді көздейтін цифрлық қаржылық сауаттылық;

4) халықтың осал топтары, оның ішінде:

кірісі және білім деңгейі төмен клиенттер;

егде адамдар;

мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін арнайы шаралар.

126. Мыналарды қоса алғанда, қызметтерді тұтынушыларды ақпараттандыруда мынадай іс-қимыл құралдарын қолдану:

түсіндіру және типтік қателіктерден сақ болу (ең төмен төлемді енгізген жағдайда, артық төлемнің ұлғаю мүмкіндігі туралы хабарлар, мерзімді кешіктіру салдарлары туралы хабарламалар, дербес деректерді қорғау жөніндегі талаптарды сақтамау туралы ескертулер, кодтар мен құпиясөздерді және т.б. беруге жол берілмейтіні туралы ескертулер);

маңызды тәуекелдерге визуалды ден қою;

қаржылық қызметтерді тұтынушы қабылдайтын шешімдердің ықтимал салдарын сипаттау.

127. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар мыналарды қамтиды, оның ішінде:

қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қаржы өнімдерін ұсынудың ерекшеліктері, олармен байланысты тәуекелдер және заңсыз қол жеткізу мен алаяқтықтан қорғану тәсілдері туралы цифрлық объектілерін пайдалана отырып хабарлауды;

цифрлық объектілердің (мобильді қосымшалар, терминалдар) интерфейстеріне оқыту және түсіндіру материалдарын ықпалдастыруды қамтиды.

128. Ұйым өзінің интернет-ресурсында (бар болса) жиі қойылатын сұрақтарға жауаптарды, қаржы өнімдері бойынша түсіндірмелерді, сондай-ақ оқыту

материалдарын қамтитын қаржылық сауаттылық жөніндегі бөлімнің болуын қамтамасыз етеді.

129. Ұйым жыл сайын:

қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар тиімділігін бағалайды;

бағалау нәтижелерін және анықталған іс-қимыл тәуекелдерін есепке ала отырып қаржылық сауаттылық бағдарламасын түзетеді.

130. Қаржылық сауаттылық бағдарламасын іске асыру үшін ұйымда құрылымдық бөлімше құрылады, оған мынадай функциялар жүктеледі:

қаржылық сауаттылық бойынша саясатты және ішкі рәсімдерді әзірлеу;

нысаналы аудиторияны есепке ала отырып, жоабалау, тестілеу және іс-шараларды енгізу;

қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шараларды мониторингтеу және тиімділігін бағалау.

Микроқаржылық қызметті
жүзеге асыруға қойылатын
талаптарға 1-қосымша

Қаржы өнімі бойынша негізгі ақпараттық құжаттың мазмұнына қойылатын талаптар

Микрокредитті беру туралы шартқа қол қоймас бұрын ұйымның (ұйымның атауы және микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензияның нөмірі) Сізге қаржы өнімінің негізгі шарттарынан тұратын осы құжатты ұсынады.

Бұл құжаттың ережелері _____ дейін жарамды

Жалпы ережелер	Өтеу
1. Қаржы өнімінің атауы: 2. Микрокредиттің сомасы: 3. Валюта: 4. Микрокредиттің мерзімі: 5. Сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (жылдық пайызбен) 6. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі: 7. Өтеу жиілігі:	8. Өтеу әдісі: аннуитеттік сараланған өзге 9. Бірінші төлемнің күні мен сомасы 10. Өтеудің жалпы сомасы: Негізгі борыш сомасы: есептелген сыйақы:
Қамтамасыз ету	Тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл)
11. Кепіл 12. Кепілдік 13. Кепілгерлік 14. Басқа тәсіл 15. Көзделмеген	16. Негізгі борышты және сыйақыны уақтылы өтемегені үшін айыбақы (айыппұл, өсімпұл) мөлшері.
Қосымша қызметтер	
17. Сақтандыру шартын жасасу және оны ұзарту мерзімдері	18. Бағалау шартын жасасу
Қарыз алушының құқықтары:	Микрокредит бойынша міндеттемені орындамау тәуекелдері туралы ескерту

1. Берешекті айыппұлдарсыз және өзге төлемдерсіз толық немесе ішінара өтеу құқығы 2. Қарыз бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда банктік қарыз шартының талаптарын өзгертуге өтінішпен банкке жүгіну құқығы 3. Банкпен дау болған жағдайда банк омбудсманына жүгіну құқығы	
Ұйымның құқықтары:	Ұйымның міндеттері:
1. Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын талап ету 2. "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 3-бабының 6-тармағында көзделген қарыз алушы үшін микрокредит беру туралы шарттың талаптары жақсартылған жағдайларда, оларды өзгерту	
Мен шарт жасасар алдында қажетті ақпаратты алғанымды және Шарт талаптарымен танысқанымды растаймын: Қарыз алушының қолы _____ Күні _____	Мен талаптармен таныстым және ортақ жауапкершілікті қабылдаймын: Бірлесіп қарыз алушының/Кепіл берушінің қолы _____ Кепілгердің _____ Күні _____

Микроқаржылық қызметті
жүзеге асыруға қойылатын
талаптарға 2-қосымша
_____ (күн, ай, жыл)
№ _____

Микрокредитті беру туралы
шартқа № _____ қосымша

_____ (күн, ай, жыл) № _____ Микрокредит беру туралы шартқа _____
_____ (күн, ай, жыл) қарызды өтеу кестесі

Қарыз алушының тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса)/атауы			
Қарыз алушының жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН)/ бизнес сәйкестендіру нөмірі (БСН)			
Қарыз сомасы және валютасы		_____	
Сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері		_____ жылдық пайыз	
Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері		_____ жылдық пайыз	
Қарыз мерзімі		_____ (күні, айы, жылы)	
Қарыз алушы (қоса қарыз алушы) таңдаған қарызды өтеу әдісі		_____ (аннуитеттік, дифференциалды немесе банктің ішкі қағидаларына сәйкес басқа әдіс)	
Төлем күні	Кезеңдегі төлемдер		Негізгі борыш қалдығы
	Төлем сомасы	Сыйақы	Негізгі борыш

1	2	3	4	5
Қарыздың берілген күні	-	-	-	Берілген қарыз сомасы
Жиынтығы:				
Банктің деректемелері	Қарыз алушының (қоса қарыз алушының) деректемелері			

Микрокредитті өтеу кестесі талаптардың келісімі бойынша қосымша мәліметтерді қамтиды.

Ескертпе:

1-бағанда төлемдердің жасалған күндері енгізіледі (бірінші күн микрокредит берілген бірінші күні болып табылады).

2-бағанда қарыз алушының төлемдер сомасы енгізіледі (қарыз алушы тарапынан төлемнің бірінші сомасы жоқ).

3 және 4-бағандарда қарыз алушының төлем сомасын құрайтын сыйақы және негізгі борыш сомасы енгізіледі.

5-бағанда қарыз алушының кезекті төлемі енгізілгеннен кейінгі негізгі борыш (сыйақы) қалдығы енгізіледі.

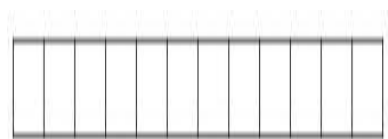
"Жиынтығы" деген жолда 2, 3 және 4-бағандар бойынша төлемдер ағындарының соманы енгізіледі

Микроқаржылық қызметті
жүзеге асыруға қойылатын
талаптарға 3-қосымша

Жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесінің болуын көздейтін микрокредит бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемесі, сондай-ақ осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базалар

1-тарау. Тұрақты төлемдерді аннуитеттік төлемдер әдісімен есептеу әдістемесі

1. Тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлем мөлшерін есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі таңбаға дейін дөңгелектенеді):



мұнда:

P – тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлем мөлшері;

i – қарыз бойынша жылдық сыйақы мөлшерлемесі;

S – қарыз (микрокредит) бойынша негізгі борыш қалдығы;

n – өтеулер саны.

Әдістемелердің 5-тармағының 1) тармақшасында көзделген уақытша базаларды пайдаланған кезде тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемді есептеу формуласы пайыздар есептеу кезеңінде күндер санын есепке алу бөлігінде түзетілуге.

2. Негізгі борыш бойынша төлемді есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі таңбаға дейін дөңгелектенеді):

$$\sum_{i=1}^n$$

мұнда:

S_1 – тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемдегі негізгі борыштың үлесі;

P – тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемнің мөлшері;

I – сыйақы сомасы.

Қарыз бойынша берешекті өтеу кестесінде бірінші және соңғы төлемдердің мөлшерлері тұрақты (ай сайынғы) аннуитеттік төлемдерден ерекшеленуі мүмкін.

2-тарау. Тұрақты төлемдерді сараланған төлемдер әдісімен есептеу әдістемесі

3. Негізгі борыш бойынша төлемді есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі таңбаға дейін дөңгелектенеді):

$$S S_1 = \frac{P}{n}, n$$

мұнда:

S_1 – тұрақты сараланған төлемдегі негізгі борыштың үлесі;

S – қарыз (микрокредит) сомасы;

n – өтеу саны.

4.4. Тұрақты сараланған төлем мөлшерін есептеу төмендегі формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі белгіге дейін дөңгелектенеді):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

мұнда:

P – тұрақты сараланған төлем мөлшері;

S_1 – тұрақты сараланған төлемдегі негізгі қарыздың үлесі;

I – сыйақы мөлшері.

3-тарау. Микрокредит бойынша сыйақыны есептеу үшін уақыттық базалар және сыйақыны есептеу тәртібі

5. Әдістеменің 7-тармағында көзделген микрокредит бойынша сыйақыны есептеу кезінде ұйымдар:

1) жылына 365 (үш жүз алпыс бес) немесе 366 (үш жүз алпыс алты) күн және бір айдағы нақты күндер саны;

2) жылына 360 (үш жүз алпыс) күн және бір айда 30 (отыз) күнге тең болатын уақыттық базаларды пайдаланады.

6. Сыйақыны есептеу пайыздарды есептеудің қарапайым әдісімен жүргізіледі. Пайыздарды есептеудің қарапайым әдісі деп пайыздарды тек қарыз бойынша берешектің қалдығына есептеуді түсіну керек.

Микрокредитті мерзімінен бұрын өтеу кезінде сыйақыны есептеу микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін жүргізіледі.

Сыйақыны есептеу мақсаттары үшін микрокредит берілген күн және микрокредитті қайтару бойынша міндеттеменің толық орындалған күні бір күнде қабылданады.

7. Микрокредит бойынша сыйақыны есептеу мынадай формула бойынша жүзеге асырылады (есептеу нәтижесі үтірден кейін екі белгіге дейін дөңгелектенеді):

$$VFM = \sum_{t=0}^n \frac{YCt + ARCt}{(1+r)^t} - \sum_{t=0}^n \frac{CCt + OMt + RRt + ACOt + ACNt + ASET + ARt}{(1+r)^t}$$

мұнда:

I – сыйақы сомасы;

S – қарыз бойынша негізгі борыш қалдығы;

i – қарыз бойынша жылдық сыйақы мөлшерлемесі;

n – пайыздар есептелетін кезеңдегі күн саны.

Микроқаржылық қызметті
жүзеге асыруға қойылатын
талаптарға 4-қосымша

Жеке тұлға Интернет арқылы мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит шартын жасау кезінде алаяқтық жағдайларын анықтау және болғызбау жөніндегі САУАЛНАМА

1. Сізге бұл кредитті рәсімдеуді кім ұсынды?

Ұйымға өз бетіммен жүгіндім.

Таныстардың кеңесі бойынша.

"Қауіпсіздік қызметінің", "полицияның", белгіленбеген тұлғалардың және басқа адамдардың қоңырауы бойынша

2. Сіз ұйымға жеке өзіңіз немесе басқа тұлғалардың (қауіпсіздік қызметтері, құқық қорғау органдары, белгіленбеген адамдар және т.б.) өтініші бойынша жүгіндіңіз бе?

Жеке.

Үшінші тұлғалардың өтінішімен.

3. Сіз микрокредитті қандай мақсаттар үшін ресімдеп жатырсыз?

Жеке қажеттілігім үшін (сатып алу, жөндеу және басқасы).

"Шотымды тексеру" немесе "қате аударылған ақшаны қайтару" үшін.

Алаяқтардан қауіптің туындауына байланысты қауіпсіз шотқа аудару үшін

4. Сіз микрокредит шарттарымен (сома, мерзім, пайыздық мөлшерлеме, өтеу кестесі)
) таныстыңыз ба?

Иә, мен толық түсінемін.

Толық түсінбеймін.

5. Ешкім сізге қысым жасап немесе кредит алуға асықтырып жатқан жоқ па?

Жоқ, шешімді өз бетімше қабылдадым.

Ия, олар менің "шұғыл" рәсімдеуімді сұрайды.

6. Сізге микрокредит ресімдеуді ұйым қызметкерлерінен немесе туыстарыңыздан
жасыруға кеңес берді ме?

Жоқ.

Иә, олар "ешкімге айтпа", "бұл құпия", "тексеру" деді.

7. Сіз бұрын "ақшаңызды қорғаңыз" немесе "шот бойынша операцияларды
тексеріңіз" деген қоңыраулар алдыңыз ба?

Жоқ.

Иә.

Микроқаржылық қызметті
жүзеге асыруға қойылатын
талаптарға 5-қосымша

**Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру
туралы шарттың мазмұнына, ресімделуіне, міндетті талаптарына қойылатын талаптар**

1. Микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – шарт) тиісті түрдегі шарттар үшін
Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарды, тараптардың
келісімі бойынша айқындалған талаптарды, сондай-ақ мынадай тізбеге сәйкес міндетті
талаптарды қамтиды:

1) шарттың жалпы талаптары;

2) қарыз алушының құқықтары;

3) микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның (бұдан әрі – ұйым)
құқықтары;

4) ұйымның міндеттері;

5) ұйым үшін шектеулер;

6) тараптардың міндеттемелерді бұзғаны үшін жауапкершілігі;

7) шарт талаптарына өзгерістер енгізу тәртібі;

8) ұйым шарт бойынша құқықты (талаптарды) үшінші тұлғаға берген кезде
кредитордың шарт шеңберінде қарыз алушымен өзара қарым-қатынасына Қазақстан

Республикасының заңнамасында қойылатын талаптар мен шектеулер қарыз алушының құқық (талап) берілген үшінші тұлғамен құқықтық қатынастарына да қолданылатынын көздейтін талап.

2. Шарттың жалпы талаптарында мыналар қамтылған:

1) шарттың жасалған күні;

2) ұйымның атауын және қарыз алушы (қоса қарыз алушы) – жеке тұлғаның тегі, аты және әкесінің аты (ол бар болған жағдайда) немесе қарыз алушы (қоса қарыз алушының) – заңды тұлғаның атауы;

3) қарыз алушы ұсынған өтінішке сәйкес келетін микрокредиттің мақсаты. Банктік қарыздарды (микрокредиттерді) сырттай қайта қаржыландыру жағдайында банктік қарыз шарттарының (микрокредит беру туралы шарттардың) нөмірлері мен күндері, сондай-ақ кредиторлардың атаулары көрсетіледі.

Микрокредит мақсаты талаптары бойынша микрокредиттің мерзімі бір айдан аспайтын шартта, сондай-ақ кредит желісін ұсыну (ашу) туралы келісімде көрсетілмейді.

4) микрокредит сомасы (микрокредит нысанын), кредит желісін ұсыну (ашу) туралы келісім үшін – микрокредиттің жалпы сомасы (микрокредит нысаны), микрокредит бойынша артық төлем сомасы, микрокредитті пайдалану мақсаты туралы мәліметтер (бар болған жағдайда), бұл ретте микрокредиттің толық құны туралы ақпарат (микрокредит бойынша артық төлем сомасы, микрокредит нысаны) шарттың бірінші бетінде көрсетіледі;

5) микрокредитті өтеу мерзімі, кредит желісін ұсыну (ашу) туралы келісім үшін – шарттың жалпы мерзімі;

6) жылдық пайыздармен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, сондай-ақ "Қарыздар мен салымдар бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемелерін (нақты құнын) есептеу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 3 сәуірдегі № 44 қаулысына сәйкес шынайы жылдық тиімді есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 38333 тіркелген) шарт жасаған күні;

7) микрокредит беру тәсілі. Берешекті сыртқы қайта қаржыландыру мақсаттарына микрокредит берілген жағдайда микрокредит сомасы екінші деңгейдегі банктің (ұйымның) банктік шотының нөмірін көрсете отырып, қайта қаржыландырылатын банктік қарыз (микрокредит) берілген банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотына аударылатыны көрсетіледі;

8) микрокредитті өтеу тәсілі: бір мезгілде не бөлшектеп (қолма-қол, қолма-қол емес тәртіппен), микроқаржы ұйымының банк шотының деректемелерін көрсете отырып, өтеу тәртібі (тараптардың келісімі бойынша касса арқылы, банк шотына, қашықтағы терминал арқылы және басқалар) және негізгі борыш пен сыйақыны өтеу кезеңділігі;

9) микрокредитті өтеу әдісі: аннуитеттік (тең төлемдермен өтеумен), сараланған (негізгі борышты тең үлестермен өтеумен) не ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес басқа әдіспен;

10) микрокредит бойынша берешекті өтеу кезектілігі;

11) негізгі борышты уақтылы өтемегені және сыйақыны уақтылы төлемегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) есептеу тәртібі мен мөлшері. Жеке тұлғаға микрокредит беру кезінде тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) шекті мөлшері, сондай-ақ Заңның 6-бабының 3-тармағында көзделген оны есептеу тәртібі көрсетіледі;

12) қамтамасыз етусіз берілетін микрокредитті қоспағанда қамтамасыз ету (түрі: кепіл, кепілдік, кепілгерлік және шартта көзделген басқа да тәсілдер арқылы);

13) қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған не тиісінше орындамаған кезде банк қолданатын шаралар;

14) шарттың қолданылу мерзімі;

15) қарыз алушының (қоса қарыз алушының) ол туралы ақпаратты кредиттік бюроларға беруге және кредиттік бюроның ұйымға ол туралы кредиттік есеп, сондай-ақ тараптардың өз міндеттемелерін орындауына байланысты ақпаратты беруге келісімінің болуы туралы нұсқау;

16) ұйымның пошта мекенжайы және электрондық мекенжайы туралы ақпарат, сондай-ақ оның ресми интернет-ресурсы туралы ақпарат (кредиттік серіктестіктер мен ломбардтар үшін – бар болған жағдайда);

17) қарыз алушы – жеке тұлғаның тіркелген орнының немесе тұрғылықты жерінің мекенжайы, тіркелген орнының мекенжайы.

3. Күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге жасалған шарттың жалпы талаптары Талаптардың 2-тармағында көрсетілген талаптардан басқа, тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңда белгіленген айлық есептік көрсеткіштің қырық бес еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде мынадай талаптарды қамтиды:

1) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері әрбір кешіктірілген күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайызынан аспауға тиіс;

2) микрокредит нысанасын қоспағанда, шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) сомасын қоса алғанда, шарт бойынша қарыз алушының барлық төлемдері жиынтығында шарттың бүкіл қолданыс кезеңінде берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс;

3) тараптардың келісімі бойынша шарттың қолданылып жүрген немесе жақсартатын шарттарда қолданыс мерзімін күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайтын мерзімге ұзартуға жол беріледі;

Ломбардтың жеке тұлғамен күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге жасасқан жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қоюға арналған шарттың жалпы талаптары Талаптардың 2-тармағында көрсетілген талаптардан басқа, республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде осы тармақтың бірінші бөлігінің 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген талаптарды қамтиды.

4. Қарыз алушының құқықтары:

1) микрокредиттер беру қағидаларымен, микрокредиттер беру жөніндегі ұйымның тарифтерімен танысу;

2) шартта белгіленген тәртіппен және талаптармен алынған микрокредитке иелік ету;

3) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне келсе, тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлемей келесі жұмыс күні негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу;

4) шарт бойынша берілген микрокредит сомасын ұйымға мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтару мүмкіндігін көздейді.

5) өтініш бойынша айына бір реттен жиі емес үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде шарт бойынша берешекті өтеу есебіне түсетін ақшаны бөлу (негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлға, өсімпұлға)) туралы жазбаша нысанда ақпарат алуға;

6) шарт бойынша берілген ақшаны ұйымға мерзімінен бұрын ішінара немесе толық қайтару туралы өтініш бойынша үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшері туралы мәліметтерді жазбаша нысанда алуға;

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

8) көрсетілетін қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде ұйымға жазбаша жүгінуге;

9) жеке тұлғаның мерзімді өтізіп алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз күн) ішінде микроқаржы ұйымына баруға және (немесе) жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілері арқылы немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де тәсілмен шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өтікізіп алудың туындау себептері туралы мәліметтерді, кірістер және оның шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін (бұдан әрі – өтініш) негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы, оның ішінде мыналармен:

шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін не сыйақы мәнін азайту жағына қарай өзгертумен;

микрокредит беру туралы шарт бойынша ай сайынғы төлемді микрокредит шартында белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға азайтумен;
негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдырумен;
берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертумен;

микрокредит мерзімін өзгертумен;

мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлды, өсімпұлдарды) күшін жоюмен;

"Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 20-1-бабында белгіленген тәртіппен ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті кепіл берушінің дербес өткізуімен;

кепілді және (немесе) өзге мүлікті беру жолымен шарт бойынша міндеттемелерді орындаудың орнына бас тарту төлемін ұсынумен;

сатып алушыға шарт бойынша міндеттемені бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сатумен байланысты мәліметтерді қамтитын өтінішті беру.

10) Заңның 9-2-бабының 4-тармағына сәйкес микроқаржы омбудсманына жазбаша жүгіну.

Осы тармақтың 9) тармақшасында көзделген талап ломбардпен немесе кредиттік серіктестікпен жасалған шартқа қолданылмайды.

5. Микроқаржы ұйымының құқықтары мыналарды қарастырады:

1) Заңның 3-бабының 6-тармағында көзделген, сондай-ақ шартта белгіленген жағдайларда қарыз алушы үшін шарт талаптарын жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгерту;

2) қарыз алушы микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді күнтізбелік 40 (қырық) күннен астам уақытқа бұзған жағдайда микрокредит сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтару талаптары.

6. Микроқаржы ұйымының міндеттері мыналарды:

1) берешекті сыртқы қаржыландыру мақсатында микрокредит берген жағдайда қарыз алушының микрокредит сомасын қайта қаржыландырылатын қарызды берген банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотына есепке жазуға келісімін алу және көрсетілген ақшаны төлем мақсатында қарыз алушы туралы (тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі), сондай-ақ банктік қарыз (микрокредит) шарттарының (микрокредит беру туралы шарттар) нөмірлері мен күндері туралы мәліметтерді көрсетумен банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотына аударуды жүргізуді;

2) есепке жазылған сыйақыны ұстап қалумен, тұрақсыздық айыбын немесе қайтару үшін өзге айыппұл санкцияларының түрлерін өндіріп алусыз қарыз алушыдан

микрокредитті ішінара немесе толығымен мерзімінен бұрын өтеу есебіне ақша қабылдауды;

3) қарыз алушының өтініші бойынша айына бір реттен жиі емес 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде шарт бойынша берешекті өтеу есебіне келіп түскен ақшаны бөлу (негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлға, өсімпұлға) туралы ақпаратты жазбаша нысанда өтеусіз беруді;

4) қарыз алушының микроқаржы ұйымына шарт бойынша берілген ақшаны 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша оған негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлауды;

5) шартта көзделген тәртіппен шарт талаптарының жақсарту жағына қарай өзгергені туралы қарыз алушыны хабардар етуді;

6) міндеттемені орындау мерзімі өтіп кеткен жағдайда, ол басталған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы Қарыз алушыны хабардар етуді көздейді. Хабарлама мыналарды қамтиды:

хабарламада көрсетілген күнге шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;

қарыз алушының шарт бойынша міндеттемелерді орындамауының салдарын түсіндіру;

қарыз алушының Заңның 9-2-бабының 2-тармағында айқындалған тәртіппен микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен микроқаржы ұйымына жүгіну құқығына нұсқау;

микроқаржы ұйымының қалауы бойынша өзге де мәліметтер.

Шарт, егер ол қарыз алушыға шартта көзделген мынадай тәсілдердің бірімен:

шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;

шартта көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алған;

қарыз алушының хабарламаны алуын тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдаланумен жіберілсе, хабарлама жеткізілді деп есептеледі деген талапты қамтиды.

Хабарламаны адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгісі бар, не оны қабылдаудан бас тартуға байланысты, сондай-ақ осы тармақшада көрсетілген өзге байланыс құралын пайдалану кезінде оның қабылданғаны расталмаған жағдайда хабарлама тиісінше жіберілген болып есептеледі;

7) қарыз алушының жазбаша жолданымын қарау және оған жазбаша шешім дайындау;

8) қарыз алушы – жеке тұлғаның өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде шарт талаптарына ұсынылған өзгерістерді қарау;

9) микроқаржы ұйымының шарт бойынша құқығының (талаптарының) үшінші тұлғаға өту талаптарын қамтитын шарт (бұдан әрі – талап ету құқығын басқаға беру шарты) жасасқан кезде қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) хабардар ету:

үшінші тұлғаға құқықтардың (талаптардың) ауысу мүмкіндігі туралы, сондай-ақ шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен осындай басқаға беруге байланысты қарыз алушының дербес деректерін өңдеу туралы талап ету құқығын басқаға беру шартын жасасқанға дейін;

шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен банктік қарызды өтеу бойынша үшінші тұлғаға одан әрі тағайындалған төлемдерді (шарт бойынша құқық (талап ету) ауысқан тұлғаның атауы және орналасқан жері) және берілген құқықтардың (талаптардың) толық көлемін, сондай-ақ мерзімі өткен және негізгі борыштың ағымдағы сомаларының қалдықтарын, сыйақының, комиссиялардың, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) төленуге жататын басқа да сомаларды көрсете отырып, талап ету құқығын басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде құқықтың (талаптардың) үшінші тұлғаға ауысуының болғаны туралы хабардар ету.

10) қарыз алушы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде Заңның 9-2-бабы 2-тармағының 1-1) тармақшасында және (немесе) 2) тармақшасында көзделген шарттың талаптарына кемінде үш ай мерзімге өзгерістер енгізу:

"Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататындарға;

төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккендерге.

Осы тармақшаның екінші абзацында көрсетілген қарыз алушымен жасалған шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қарыз алушының қарыз алушы өтінішпен жүгінген айдың алдындағы екі айға есептелген орташа айлық кірісі қарыз алушы өтінішпен жүгінген не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі айға есептелген қарыз алушының орташа айлық кірісімен салыстырғанда он үш пайыздан астам мөлшерге азайға кезде қабылданады;

11) қарыз алушы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болған жағдайда), сондай-ақ шарттардың нөмірлері мен күндерін көрсете отырып, банктік шотқа екінші деңгейдегі банктер немесе өзге де ұйымнан төлем келіп түскен кезде ақшаны қарыз алушыдан мерзімінен бұрын ішінара немесе толық өтеу туралы өтініш талап етілмей келіп түскен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей микрокредит (микрокредиттер) бойынша берешекті өтеу есебіне жіберу.

Микрокредитті мерзімінен бұрын толық өтеу үшін сома жеткіліксіз болған кезде микроқаржы ұйымы микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен микрокредитті өзінің банктік шотына түскен сомаға тепе-тең ішінара өтеуді жүзеге асырады. Осы тармақшаның бірінші абзацында көрсетілген мерзімде ұйым қарыз алушыны шартта көзделген тәсілмен және цифрлық объектілері арқылы негізгі борыш, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) бөлігінде берешектің қалдығын көрсете отырып, берешекті толық не ішінара мерзімінен бұрын өтеу туралы хабардар етеді.

7. Ұйым үшін шектеулер мыналарға тыйым салуды көздейді:

1) сыйақы мөлшерлемесін (оны азайту жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгерту;

2) егер микрокредит беру туралы талаптарда қамтамасыз ету болып табылатын мүліктің нарықтық құнын айқындау мақсатында сақтандыру шарттарын жасау туралы және (немесе) бағалау жүргізуге қойылатын талаптар көзделсе, қарыз алушыны, кепіл берушіні сақтандыру ұйымын және (немесе) бағалаушыны таңдауда шектеу, сондай-ақ қарыз алушыға өзінің өмірі мен денсаулығын сақтандыру міндетін жүктеу;

3) қарызды (микрокредитті) басқа екінші деңгейдегі банкте немесе ұйымда сыртқы қайта қаржыландыру мақсатында берілген микрокредитті қарыз (микрокредит) бойынша берешек өтелуге жататын екінші деңгейдегі банктің (ұйымның) банктік шотынан басқа шотқа аудару;

4) егер негізгі борышты немесе сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне тура келсе және сыйақыны немесе негізгі борышты төлеу одан кейінгі жұмыс күні жүргізілсе, тұрақсыздық айыбын немесе айыппұл санкцияларының өзге де түрлерін өндіріп алу;

5) микрокредит бойынша сыйақы мен тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) қоспағанда, кез келген төлемдерді белгілеу және қарыз алушыдағ өндіріп алу;

6) ол бойынша негізгі борыш сомасы тіркеуге жататын мүліктің кепілімен және (немесе) оны жасау күні ақша кепілімен толық қамтамасыз етілген шартты қоспағанда, қарыз алушы-жеке тұлғаның кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы сомасы бойынша төлемдердің кез келгенін өтеу жөніндегі міндеттемені орындаудың қатарынан күнтізбелік тоқсан күні өткен соң есептелген сыйақының тұрақсыздық айыбын (айыппұлдар, өсімпұлдар) төлеуді талап ету;

7) қарыз алушы-жеке тұлғаның жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілген, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредиті бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы сомасы бойынша төлемдердің кез келгенін өтеу жөніндегі міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың қатарынан күнтізбелік жүз сексен күні өткеннен кейін есептелген сыйақы, сондай-ақ тұрақсыздық айыбын (айыппұлдар, өсімпұлдар) төлеуді талап ету;

8) шарт бойынша қарыз алушыдан борыш сомасын өндіріп алу үшін жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейтін шарттар жасау, сондай-ақ "Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 12-1-бабының 2-тармағына және (немесе) "Акционерлік қоғамдар туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 64-бабының 1-тармағына сәйкес ұйымның үлестес тұлғасы болып табылатын жеке сот орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау талаптары туралы келісім (шарт) жасау;

9) жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және микрокредит беру туралы шарттың талаптарын сақтауды не жақсартуды қамтамасыз етпейтін талаптармен ұзарту;

10) ұйымға микрокредиттің сомасын толығымен немесе ішінара мерзімінен бұрын қайтарған жеке тұлға болып табылатын қарыз алушыдан тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) және микрокредитті мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін басқа да төлемдерді талап ету;

11) шарт бойынша микрокредит сомасын ұлғайту;

12) кез келген валюталық баламаға байланыстыра отырып, теңгемен берілген микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді индекстеу;

13) "Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 12-1-бабының 2-тармағына және (немесе) "Акционерлік қоғамдар туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 64-бабының 1-тармағына сәйкес борышкердің шарттар көрсетілген мекенжайына сәйкес нотариус қызметінің аумағы бойынша емес шарт бойынша берешекті өндіріп алу үшін нотариусқа, сондай-ақ ұйымның үлестес тұлғасы болып табылатын нотариусқа атқарушылық жазба жасау туралы өтініш беру.

8. Міндеттемелерді бұзғаны үшін тараптардың жауапкершілігі шарттың талаптарын орындамаған не тиісінше орындамаған жағдайда тараптардың жауапкершілігінің туындау талаптарын қамтиды.

9. Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу тәртібі Заңның 9-2-бабы 2-тармағының үшінші бөлігінде көзделген.

10. Шарт ұйым мен қарыз алушы арасында жазбаша нысанда, қажет болған жағдайларда басқа тілдерге аудармасын қоса бере отырып, қазақ және орыс тілдерінде, ал шетелдік тұлғалармен шарт жасасқан кезде - қазақ тілінде және тараптар үшін қолайлы тілде жасалады.

Шартта ұйымның ішкі құжаттарына және шарттың қолданылу мерзімі кезеңінде біржақты тәртіппен өзгеруі мүмкін және қарыз алушының танысуы үшін қолжетімсіз құжаттарға сілтемелерді көрсетуге жол берілмейді.

Шарттың мәтіні А4 форматындағы парақтарда, көлемі кемінде он екі "Times New Roman" қарпімен, әдеттегі әріпаралық, бір жоларалық аралықтармен және абзацтық шегіністерді қолдана отырып басып шығарылады.

11. Шартқа шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын мынадай құжаттар қоса беріледі:

- 1) қарыздың жарамдылығын бағалау нәтижесі;
- 2) негізгі ақпараттық құжат;
- 3) титул парағы.

Титул парағы шарттың бастапқы парақтары түрінде жазылады және Талаптың 2-тармағының 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) және 11) тармақшаларында, сондай-ақ Талаптардың 4-тармағының 9) тармақшасында көзделген талаптарды көрсетілген ретпен қамтиды. Бұл ретте Талаптың 2-тармағының 4) тармақшасында көзделген шарт шарттың бірінші бетінде жазылады.

12. Талаптардың 2-тармағының 10), 12), 13) және 14) тармақшаларында және Талаптардың 4-тармағының 10) тармақшасында көзделген шарттар шартта титулдық парақтан кейін көрсетілген ретпен жазылады.

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабына сәйкес қосылу шарттарымен шарт жасалған жағдайда қарыз алушыға ұсынылатын шарттың бөлігі (қосылу туралы өтініш) Талаптардың 11-тармағының екінші бөлігінің талаптарына сәйкес келеді, сондай-ақ шартта тиісті реттілікпен көрсетілетін осы тармақта көзделген шарттарды қамтиды. Бұл ретте қосылу туралы өтініш шарттың титулдық парағына теңестіріледі

13. Шартқа Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын Талаптардың 3-қосымшасына сәйкес нысан бойынша оның тараптары қол қойған микрокредитті өтеу кестесі қоса беріледі.

Микрокредитті беру күніне жасалған микрокредитті өтеу кестесі сондай-ақ қарыз алушының (қоса қарыз алушының) таңдалған әдіс туралы белгісі бар ұйым ұсынған микрокредитті өтеу әдістерінің тізбесін қамтиды.

Тараптардың келісімі бойынша ұйым микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын сараланған және аннуитеттік төлемдер әдістерімен есептеу кезінде қолданылатын кезеңділікпен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің қосымша жобаларын ұсынады.

14. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатын микрокредит талаптары өзгерген кезде ұйым микрокредитті өтеудің жаңа кестесін жасайды және қарыз алушыға береді.

Қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) ұлғаюына, микрокредит мерзімінің ұлғаюына, сыйақы мөлшерлемесінің ұлғаюына әкеп соғатын

микрокредит шарттары өзгерген кезде ұйым жаңа шарттарды ескере отырып, қарыз алушыға жаңа титулдық парак жасайды және береді.

Шарт немесе қарыз алушының өтініші негізінде кредиттік желі шеңберінде микрокредиттің кезекті бөлігін берген кезде қарыз алушыға Талаптардың 12-тармағының талаптарына сәйкес микрокредитті өтеу кестесі және титулдық парак беріледі.

15. Талаптардың 12-тармағының, сондай-ақ 13-тармағының бірінші және үшінші бөліктерінің талаптары микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын шартқа, сондай-ақ кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімге қолданылмайды.

16. Кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісім жасасу арқылы, сондай-ақ оның шеңберінде кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімнің ажырамас (ажырамас) бөлігі (бөліктері) болып табылатын және соның негізінде кезекті микрокредит беру жүзеге асырылатын шарт (шарттар) берілген кезде:

кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімде микрокредиттің жалпы сомасы мен жалпы мерзімі көрсетіледі;

Талаптардың 2-тармағының 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 9) және 14) тармақшаларында көзделген шарттар шартта көрсетілген реттілікпен жазылады. Бұл ретте Талаптардың 2-тармағының 4) тармақшасында көзделген шарт шарттың бірінші бетінде көрсетіледі;

Талаптардың 2-тармағының 8), 10), 11), 12), 13) және 16) тармақшаларында, 1-тармағының 6) және 7) тармақшаларында, сондай-ақ Талаптардың 4, 5, 6 және 7-тармақтарында көзделген шарттар, олар кредит желісін беру (ашу) туралы келісімде көрсетілген жағдайда, шартта қосымша көрсетуді талап етпейді.

Микроқаржылық қызметті
жүзеге асыруға қойылатын
талаптарға 6-қосымша

Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы ХАБАРЛАМА

Осы арқылы _____ (бұдан әрі – Банк)
мерзімі өткен берешектің бар екендігі және Сізбен _____ жылы жасалған
№ _____ Микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі - Шарт) бойынша
төлемдер енгізу қажеттігі туралы Сізді хабардар етеді.

Осыған байланысты _____ жылғы жағдай бойынша:

1. Шарт бойынша Сіздің мерзімі өткен берешек _____ кұрайды, оның ішінде:

1) негізгі борыш бойынша – _____;

2) сыйақы бойынша – _____.

2. Шарттың талаптарына сәйкес Сізге негізгі борышты қайтару және (немесе)
сыйақы

төлеу бойынша міндеттемені бұзған үшін тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептелді, ол _____ құрайды.

Жиынтығында Шарт бойынша көрсетілген күнге Сіздің берешегіңіздің сомасы _____ (тұрақсыздық айыбын қоса алғанда) құрайды, оны Шарт бойынша берешекті өтеу күніне дейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын ескере отырып, өтеу қажет.

Сіз "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Банкке баруға және (немесе) жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілері арқылы және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген өзге де тәсілмен міндеттемені орындаудың мерзімі өтіп кету себептері, кірістеріңіз және Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішіңізді негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтер қамтылған өтінішті беруге құқылысыз).

Бұл ретте Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген Сіздің өтінішіңізді алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Банк Шарттың талаптарына Сіз ұсынған өзгерістерді қарайды және банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен жазбаша түрде, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы Сізге:

1) шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу;

2) Шарт талаптарын өзгерту жөніндегі өз ұсыныстарына;

3) осындай бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы (туралы) хабарлайды.

Банктің Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, Сіз осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде банк омбудсманына жүгінуге құқылысыз.

Сіз Банктің 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 не Сіз (егер Сіз жеке тұлға болсаңыз) бен ұйым арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, онда Заңның 9-2-бабының 15-тармағына сәйкес Банк Сізге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей, берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге (Шартта Банктің мұндай 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 Республикасының Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуға құқылы.

Банктің уәкілетті тұлғасының тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса) (қолы)

Консультация алуға арналған телефон нөмірі

Микроқаржылық қызметті
жүзеге асыруға қойылатын
талаптарға 7-қосымша

Ұйымның интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында орналастырылған ақпарат

Қарыз алушы жеке тұлға болып табылса, ол "Микроқаржылық қызмет туралы" Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес банктік қарыз шарты (бұдан әрі – Шарт) бойынша міндеттемені орындаудың мерзімін кешіктіру басталған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Банкке баруға және (немесе) жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілері арқылы және (немесе) банктік қарыз шартында көзделген өзге де тәсілмен Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың туындау себептері, кірістері және оның Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін өзге де мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқылы).

Бұл ретте Заңның 69-2-бабының 2-тармағында көзделген қарыз алушы - жеке-тұлғаның өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Банк банктік қарыз шартының талаптарына қарыз алушы - жеке тұлға ұсынған өзгерістерді қарайды және жазбаша түрде қарыз алушыға банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы қабылдаған мынадай шешімдердің бірі:

1) Шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні;

2) Шарт талаптарын өзгерту бойынша өз ұсыныстары;

3) Шарт талаптарына өзгерістерді енгізуден бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете отырып бар осындай бас тарту туралы хабарлайды.

Ұйымның Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізе алмаған жағдайда қарыз алушы – жеке тұлға осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде банк омбудсманына жүгінуге құқылы.

Қарыз алушы Ұйымның Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ жеке тұлға-қарыз алушы Заңның 9-2-бабы 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған не қарыз алушы-жеке тұлғаның және Банктің арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайларда, Заңның 9-2-бабы 5-тармағына сәйкес ұйым қарыз алушыға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе)

) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде мыналармен шектелмей, берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беруге (ұйымның Шарт бойынша осындай құқығы болған жағдайда), Заңның 9-2-бабы 5-тармағында көрсетілген тұлғаға Шарт бойынша құқықты (талап етуді) беруге, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талаппен жүгінуге, сондай-ақ "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге берілген мүлікке соттан тыс тәртіппен немесе сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

Ұйым:

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 Шарттың талаптарына Заңның 9-2-бабы 2-тармағының 1-1) тармақшасында және (немесе) 2) тармақшасында көзделген Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде Шарт бойынша комиссиялар мен өзге де төлемдерді төлеуді талап етпей, кемінде үш ай мерзімге Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды.

Заңның 69-2-бабы 43 тармағының бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген қарыз алушы – жеке тұлғамен жасалған банктік қарыз шартының талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қарыз алушының қарыз алушы өтінішпен жүгінген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген орташа айлық кірісі қарыз алушының қарыз алушы өтінішпен жүгінген не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген орташа айлық кірісімен салыстырғанда отыз пайыздан астамға төмендеген жағдайда қабылданады.

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту Агенттігінің
Басқармасының
2026 жылғы 15 мамырдағы
№ 92 қаулыға қосымша

Күші жойылды деп танылған Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасы қаулысының, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу мен дамыту агенттігінің Басқармасы қаулыларының, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу мен дамыту агенттігі Басқармасының кейбір қаулыларының жекелеген құрылымдық элементтерінің тізбесі

1. "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 қаулысы (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде № 19697 болып тіркелген).

2. "Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібін, оның ішінде микрокредит беру туралы шарттың мазмұнына, ресімделуіне, міндетті шарттарына қойылатын талаптарды, микрокредитті өтеу кестесінің нысанын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 29 қарашадағы № 232 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2020 жылғы 19 қазандағы № 102 қаулысы (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21530 болып тіркелген).

3. "Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібін, оның ішінде микрокредит беру туралы шарттың мазмұнына, ресімделуіне, міндетті шарттарына қойылатын талаптарды, микрокредитті өтеу кестесінің нысанын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 29 қарашадағы № 232 қаулысына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 16 шілдедегі № 83 қаулысы (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 23622 болып тіркелген).

4. "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 өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 29 қаңтардағы № 7 қаулысы (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 33963 болып тіркелген).

5. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне банктік және микроқаржылық қызметті реттеу мәселелері бойынша өзгерістер енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 29 наурыздағы № 17 қаулысының (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде № 34193 болып тіркелген) 4-тармағы.

6. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне банктік және микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу

туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 27 қыркүйектегі № 77 қаулысының (Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде № 35148 болып тіркелген) 3-тармағы.

7. "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 өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 27 қыркүйектегі № 78 қаулысы (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 35210 болып тіркелген).

8. "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 өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 22 қаңтардағы № 2 қаулысы (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 2025 жылғы 27 қаңтарда № 35678 болып тіркелген).

9. "Қазақстан Республикасының кейбір нормативтік құқықтық актілеріне банк және микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2025 жылғы 28 тамыздағы № 46 қаулысының (Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 2025 жылғы 29 тамызда № 36748 болып тіркелген) 2-тармағы).

10. "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 нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 36743 болып тіркелген).

