



Об утверждении Правил предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 51. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 августа 2025 года № 36743

Примечание ИЗПИ!

Порядок введения в действие см. п. 4.

В соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов (далее - Правила).
2. Департаменту поведенческого надзора в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:
 - 1) совместно с Юридическим департаментом государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
 - 2) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка после его официального опубликования;
 - 3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятия, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.
4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и вводится в действие с 31 августа 2025 года, за исключением подпунктов 4) и 5) пункта 5 Правил, которые вводятся в действие со 2 июля 2026 года.

Председатель Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка

M. Абылқасымова

Утверждены
постановлением

Правила предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов (далее – Правила), разработаны в соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" (далее – Закон) в целях совершенствования системы предоставления микрокредитов, раскрытия информации и определения порядка рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов.

2. В Правилах используются понятия, предусмотренные Законом, а также следующее понятие:

микрофинансовые услуги – осуществление организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность (далее – микрофинансовые организации), деятельности по предоставлению микрокредитов.

3. Микрофинансовая организация предоставляет микрофинансовые услуги в соответствии с Законом, Правилами, постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 217 "Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19714), постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 ноября 2019 года № 232 "Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита", (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19697) (далее – Правила № 232), а также правилами предоставления микрокредитов.

4. Правила предоставления микрокредитов излагаются с соблюдением норм литературного языка и юридической терминологии, с расшифровкой приводимых терминов, содержат четкий и не подлежащий различному толкованию смысл.

5. Положение микрофинансовой организации о порядке работы с клиентами, предусмотренное подпунктом 11) пункта 1 статьи 17 Закона, содержит:

- 1) политику и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов;
- 2) процедуры и срок рассмотрения заявления на предоставление микрокредита по каждому виду микрокредита (при необходимости подачи заявления);
- 3) процедуры взаимодействия с клиентом при предоставлении микрокредитов;
- 4) порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения;
- 5) особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица.

Глава 2. Порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах и консультирования клиентов

6. Микрофинансовая организация размещает в филиалах (их помещениях), при отсутствии филиалов - в центральном офисе (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и на своем интернет-ресурсе (при его наличии) актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

7. Распространение рекламы о микрофинансовых услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан "О рекламе" и Закона, в том числе со следующими требованиями:

- 1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;
- 2) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указываются номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наименование органа, выдавшего данную лицензию;
- 3) при распространении и (или) размещении рекламы, содержащей информацию о величинах ставок вознаграждения по микрокредиту, в том числе при ее публикации, указывается годовая эффективная ставка вознаграждения в цифровом выражении, одинаковой по размеру и стилю оформления шрифтов форме с другими ставками вознаграждения. Не допускается указание годовой эффективной ставки вознаграждения шрифтом, меньше используемого, при указании иной информации в данной рекламе.

Размеры ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения по каждому виду микрокредита указываются с учетом нижнего и верхнего диапазона. Верхний диапазон годовой эффективной ставки вознаграждения устанавливается с учетом предельного размера, установленного совместным постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 62 и постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 19 августа 2024 года № 45 "Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34960);

4) реклама микрокредитов, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности заемщика – физического лица в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В сообщении также указывается информация о правах микрофинансовой организации, предусмотренных пунктом 5 статьи 9-2 Закона.

Допускается осуществление микрофинансовой организацией отсылки в рекламе на интернет-ресурс или мобильное приложение микрофинансовой организации (при их наличии), где будет размещена информация о правах микрофинансовой организации и об ответственности заемщика – физического лица в случае невыполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

8. При предоставлении микрокредита микрофинансовая организация:

1) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту: информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;

срок предоставления микрокредита;

пределную сумму микрокредита;

размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;

размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;

информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом 9 Правил, и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

2) в установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита;

3) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) микрофинансовой организации, микрофинансового омбудсмана;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

9. При предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой микрофинансовой организацией в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, микрофинансовая организация до заключения договора о предоставлении микрокредита:

представляет клиенту полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);

разъясняет клиенту, что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;

обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением клиента на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

согласие клиента на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;

наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;

информация о праве клиента на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечет отказ в микрокредите;

выбор клиента о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

Микрофинансовая организация обеспечивает получение и хранение заявлений клиента на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения клиентом обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В случае, если клиент при заключении договора о предоставлении микрокредита выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных

случаев (на случай болезни), клиент самостоятельно определяет страховую организацию, услуги которой намерен приобрести.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных микрофинансовой организацией страховых организаций с отметкой заемщика о выбранной им страховой организации.

Глава 3. Предоставление микрокредитов и работа с неплатежеспособными клиентами

10. До принятия решения о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация осуществляет мероприятия, предусмотренные Правилами № 232.

11. Микрофинансовая организация в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения в порядке, установленном правилами предоставления микрокредитов, информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, способом, предусмотренным Правилами.

12. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

13. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

14. По заявлению клиента микрофинансовая организация представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

15. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы

16. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, микрофинансовая организация на периодической основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 12 Правил, способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

17. Сведения, предусмотренные в пунктах 12, 13, 14 и 15 Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

18. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация уведомляет заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 9-2 Закона.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному заемщиком микрофинансовой организации способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме согласно приложению 1 к Правилам.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении микрофинансовой организации (при их наличии), предусмотренную в приложении 2 к Правилам.

19. Взаимодействие микрофинансовой организации с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с микрофинансовой организацией в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется:

1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении микрофинансовой организации, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;

2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе микрофинансовой организации, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сеть интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

Взаимодействие микрофинансовой организации с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях

установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренным подпунктом 2) настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

20. В случае обращения заемщика в микрофинансовую организацию с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, микрофинансовая организация рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию от 16 июля 2021 года № 82 "Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 23630).

21. В случае, если договором о предоставлении микрокредита предусмотрено право микрофинансовой организации на передачу третьему лицу права (требования) по договору о предоставлении микрокредита (договору уступки права (требования), микрофинансовая организация:

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет заемщика – физическое лицо по договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) микрофинансовой организации по указанному договору о предоставлении микрокредита третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию клиента - физического лица посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О платежах и платежных системах" (далее - объекты информатизации);

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации в течение тридцати календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита, либо в случае передачи прав

(требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление – сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня)) и других подлежащих уплате сумм.

Глава 4. Порядок и сроки рассмотрения микрофинансовой организацией обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг

22. Рассмотрение микрофинансовой организацией обращений клиентов микрофинансовой организации осуществляется в порядке, установленном Правилами.

23. Микрофинансовая организация осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации микрофинансовой организации;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом микрофинансовой организации.

24. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами микрофинансовой организации.

25. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

26. Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации микрофинансовой организации, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами микрофинансовой организации. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурс или в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.

27. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

28. Обращения, поступившие в микрофинансовую организацию в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом микрофинансовой организации), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о

необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

29. Микрофинансовая организация при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

30. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в микрофинансовую организацию.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа микрофинансовой организации, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

31. Микрофинансовая организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов микрофинансовой организации, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

32. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента микрофинансовая организация принимает решение об устраниении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

33. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом микрофинансовой организации.

Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами микрофинансовой организации.

Не требуется подписание уполномоченным лицом микрофинансовой организации ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 34 Правил.

34. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;

на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;

путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;

с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получение ответа клиентом.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в микрофинансовую организацию ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

35. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации включают, но не ограничиваясь следующее:

1) нормы поведения работников микрофинансовой организации и уполномоченных агентов при предоставлении микрокредитов;

2) процедуры предоставления микрокредитов и перечень информации, подлежащей раскрытию на всех этапах взаимодействия;

3) требования к квалификации работников микрофинансовой организации, непосредственно взаимодействующих с клиентами;

4) процедуры идентификации и предотвращения недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов;

5) структуру, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников микрофинансовой организации, участвующих в процессе принятия решения по обращениям и возмещения ущерба клиентам;

6) процедуры рассмотрения и принятия решений по обращениям, в том числе по заявлениям на изменение условий договора предоставления микрокредита с указанием сроков на каждом этапе рассмотрения.

36. Реализация политики и процедур, указанных в пункте 35 Правил, а также обеспечение прав и интересов клиентов - физических лиц осуществляется, в том числе посредством деятельности структурного подразделения микрофинансовой организации

(за исключением кредитных товариществ и ломбардов), независимого от деятельности иных структурных подразделений, либо возложением соответствующих функций на ответственного должностного лица, обладающего необходимыми полномочиями.

К функциям указанного подразделения (должностного лица) относятся:

1) осуществление мониторинга соблюдения работниками политики и процедур соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации в соответствии с Законом путем проведения контрольных закупок процессов предоставления микрокредитов в порядке, установленном внутренними документами микрофинансовой организации;

2) согласование внутреннего порядка принятия кредитных решений по урегулированию задолженности физических лиц;

3) анализ рисков для потребителей при согласовании условий микрокредитов;

4) анализ практик продвижения и рекламы микрокредитов;

5) оценка эффективности процессов рассмотрения обращений, в том числе заявлений о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, каналов для подачи обращений, в том числе на интернет-ресурсе и в мобильном приложении, а также выработка предложений по повышению их качества;

6) проведение количественного и качественного анализа обращений по микрокредитам в целях:

выявления причин обращения;

оценки ключевых рисков для клиентов;

оценки качества обслуживания и условий предоставления микрокредитов;

выявления системных проблем в процессах предоставления микрокредитов;

7) выработка предложений по повышению качества и каналов предоставления микрокредитов;

8) внесение руководству микрофинансовой организации предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной микрофинансовой услуги и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности микрофинансовой организации;

9) мониторинг исполнения микрофинансовой организацией ежегодных операционных планов и оценка эффективности принятых мер микрофинансовой организацией по снижению уровня проблемных займов физических лиц;

10) информирование лиц (подразделений, органов микрофинансовой организации), определенных в соответствующих внутренних документах микрофинансовой организации для принятия решений, включая, но не ограничиваясь, следующими вопросами:

выявленные недостатки при разработке, продвижении, рекламе микрокредитов;

нарушения процедур обслуживания клиентов и раскрытии информации;

недостатки в процессе кредитования;

- недостатки в процессах управления проблемными активами;
- недостатки в процессах рассмотрения обращений, в том числе заявлений на изменение условий договора о предоставлении микрокредита и возмещения ущерба;
- 11) мониторинг исполнения решений микрофинансового омбудсмена;
- 12) предоставление управленческой отчетности первому руководителю и членам исполнительного органа (коллегиального или единоличного) микрофинансовой организации по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации;
- 13) обеспечение оперативного взаимодействия по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации с уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Приложение 1
к Правилам предоставления
микрокредитов, раскрытия
информации и рассмотрения
организациями, осуществляющими
микрофинансовую деятельность,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления микрокредитов
ФИО (наименование)
и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

УВЕДОМЛЕНИЕ о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам

Настоящим _____
(далее – микрофинансовая организация) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности и необходимости внесения платежей по Договору о предоставлении микрокредита № _____, заключенному с Вами _____ года
(далее – Договор).

В связи с чем по состоянию на _____ года:

1. Ваша просроченная задолженность по Договору составляет _____, в том числе:

- 1) по основному долгу – _____;
2) по вознаграждению – _____;

2. в соответствии с условиями Договора Вам начислена неустойка (штраф, пеня) за нарушение Вами обязательств по возврату основного долга и (или) уплате вознаграждения, которая составляет _____.

Итого, сумма Вашей задолженности по Договору на указанную дату (включая неустойку (штраф, пеню)) составляет _____, которую Вам необходимо

погасить, с учетом вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), начисленных до дня погашения задолженности по Договору.

Вы вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают Ваше заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" (далее - Закона).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, микрофинансовая организация рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О платежах и платежных системах", либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) встречных предложениях по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Вы вправе в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации об отказе в изменении условий Договора или в течение тридцати календарных дней при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации. В случае неудовлетворения Вами требования микрофинансовой организации о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации Вами (если Вы физическое лицо) прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между Вами (если Вы физическое лицо) и микрофинансовой организацией по изменению условий Договора, то в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона микрофинансовая организация вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права микрофинансовой организации в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы

долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества", либо в судебном порядке.

Уполномоченное лицо микрофинансовой организации

Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) (подпись)

Номер телефона для получения консультации

Приложение 2

к Правилам предоставления
микрокредитов, раскрытия
информации и рассмотрения
организациями, осуществляющими
микрофинансовую деятельность,
обращений клиентов,
возникающих в процессе
предоставления микрокредитов
ФИО (наименование)
и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

**Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении
микрофинансовой организации**

В случае если заемщик является физическим лицом, то он вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита (далее – Договор) посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О платежах и платежных системах", либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" (далее – Закон).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, микрофинансовая организация рассматривает предложенные заемщиком - физическим

лицом изменения в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику - физическому лицу о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) встречных предложениях по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации об отказе в изменении условий Договора или в течение тридцати календарных дней при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

В случаях неудовлетворения заемщиком требования микрофинансовой организации о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации заемщиком - физическим лицом прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона микрофинансовая организация вправе применить в отношении заемщика меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права микрофинансовой организации в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества", либо в судебном порядке.

Микрофинансовая организация принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) части первой пункта 2 статьи 9-2 Закона, заемщиком – физическим лицом:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях";

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с заемщиком – физическим лицом,

указанным в подпункте 1) части второй пункта 3 статьи 9-2 Закона, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан