

Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 мая 2026 года № 38746

Примечание ИЗПИ!

Порядок введения в действие см. п. 5.

В соответствии с пунктом 3 статьи 3-1 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Требования к осуществлению микрофинансовой деятельности (далее – Требования).

2. Признать утратившими силу постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан, постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, а также отдельные структурные элементы некоторых постановлений Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка по перечню согласно приложению к настоящему постановлению.

3. 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 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.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

5. Настоящее постановление вводится в действие по истечении шестидесяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, за исключением параграфа 5 главы 5, пункта 83 Требований, приложения 4 к Требованиям, подпунктов 1) и 11) пункта 6 и подпункта 3) пункта 7 приложения 5 к Требованиям, которые вводятся в действие с 1 октября 2026 года.

Установить, что в период со дня введения в действие настоящего постановления и до 1 октября 2026 года подпункт 7) пункта 2 приложения 5 к Требованиям действует в следующей редакции:

"7) способ выдачи микрокредита;"

Установить, что с 1 января 2027 года:

подпункт 9) пункта 7 Требований действует в следующей редакции:

"9) порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и финансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг;"

подпункт 5) части первой пункта 19 Требований действует в следующей редакции:

"5) контакты службы финансового омбудсмана.;"

подпункт 5) части первой пункта 29 Требований действует в следующей редакции:

"5) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения организацией, а также право обратиться к финансовому омбудсману.;"

пункт 3 строки восьмой таблицы приложения 1 к Требованиям действует в следующей редакции:

"3. Право на обращение к финансовому омбудсману при наличии спора с организацией.;"

подпункт 10) пункта 4 приложения 5 к Требованиям действует в следующей редакции:

"10) письменно обратиться к финансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона.;"

часть пятая пункта 2 приложения 6 к Требованиям действует в следующей редакции:

"В случае получения решения организации об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Вы вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к финансовому омбудсману.;"

часть третья приложения 7 к Требованиям действует в следующей редакции:

"В случае получения решения организации об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, заемщик – физическое лицо вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к финансовому омбудсману.;"

Председатель Агентства

*Республики Казахстан
по регулированию и развитию*

финансового рынка

М. Абылкасымова

Утверждены
постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 15 мая 2026 года № 92

Требования к осуществлению микрофинансовой деятельности

Глава 1. Общие положения

1. Требования к осуществлению микрофинансовой деятельности (далее – Требования) разработаны в соответствии с пунктом 3 статьи 3-1 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" (далее – Закон) и определяют требования к осуществлению микрофинансовой деятельности организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, включая:

перечень сведений, которые должны содержать правила предоставления микрокредитов;

принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов;

порядок раскрытия информации при предоставлении микрокредитов и консультировании клиентов;

порядок осуществления ответственного микрокредитования;

порядок заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе требования к его содержанию, оформлению, обязательным условиям;

виды и признаки недобросовестных практик, а также порядок их выявления при предоставлении микрокредитов;

порядок и ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными клиентами;

порядок рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг;

требования к разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности клиентов;

положение о порядке работы с клиентами, в том числе:

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;

особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица.

2. В Требованиях используются понятия, предусмотренные Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – Гражданский кодекс), Законом Республики Казахстан "О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций" (далее – Закон о государственном регулировании), Законом Республики Казахстан "Об акционерных обществах", Законом Республики Казахстан "О хозяйственных товариществах", Законом Республики Казахстан "О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью", Законом Республики Казахстан "О кредитных товариществах", Законом, а также следующие понятия:

1) консультация – предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и (или) уполномоченным агентом потребителю финансовых услуг информация и (или) разъяснения о микрофинансовой деятельности;

2) кредитная линия – обязательство организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, кредитовать заемщика на условиях, позволяющих заемщику самому определять время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных правилами предоставления микрокредитов и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;

3) соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии – договор о предоставлении микрокредита, заключенный на условиях, позволяющих заемщику самому определять в договоре (договорах), являющемся (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, сумму и время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных правилами предоставления микрокредитов и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;

4) рефинансирование – предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов в данной организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность;

5) финансовый продукт – услуга, предлагаемая организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, потребителям финансовых услуг в рамках осуществления деятельности, установленной статьей 3 Закона;

6) созаемщик – физическое или юридическое лицо, подписывающее договор о предоставлении микрокредита вместе с заемщиком, и выступающее по договору о предоставлении микрокредита в качестве солидарно ответственного за выполнение обязательств по возврату полученного микрокредита, в том числе вознаграждения;

7) дополнительная услуга – финансовый продукт и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые потребителю финансовых услуг – физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основного финансового продукта, которые не являются обязательными в силу законодательства Республики Казахстан и, от получения которых потребитель финансовых услуг вправе отказаться без отказа организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, в предоставлении основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

8) сумма переплаты по микрокредиту – сумма всех платежей заемщика по договору, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита;

9) ключевой информационный документ – стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. Ключевой информационный документ предоставляется организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, потребителю финансовых услуг – физическому лицу:

по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения договора о предоставлении микрокредита;

по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность;

10) вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся организации денег;

11) внешнее рефинансирование – предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов и (или) банковских займов в другой организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и (или) банке второго уровня;

12) уполномоченный агент – физическое или юридическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и оказывающее ей на основании договора поручения услуги по привлечению клиентов, проверке документов на соответствие установленным организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, требованиям и передаче указанных документов организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность;

13) организация – организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность (микрофинансовая организация, кредитное товарищество, ломбард);

14) договор – договор о предоставлении микрокредита, в соответствии с которым организация предоставляет заемщику микрокредит.

3. Организация предоставляет услуги в соответствии с Законом, Требованиями, правилами предоставления микрокредитов и внутренними документами организации.

Глава 2. Перечень сведений, которые должны содержать правила предоставления микрокредитов

4. Организация осуществляет свою деятельность при наличии правил предоставления микрокредитов, утверждаемых ее высшим органом.

5. Правила предоставления микрокредитов являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита.

6. Правила предоставления микрокредитов излагаются с соблюдением норм литературного языка и юридической терминологии, с расшифровкой используемых терминов, их положения содержат четкий и не подлежащий различному толкованию смысл.

7. Правила предоставления микрокредитов содержат следующие сведения и процедуры:

- 1) предельные суммы и сроки предоставления микрокредита;
- 2) предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- 3) требования к принимаемому организацией обеспечению;
- 4) предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита;
- 5) порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов с учетом требований, предусмотренных Главой 8 Требований;
- 6) права и обязанности организации и потребителя финансовых услуг, их ответственность;
- 7) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, включая порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения микрокредита, порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога;
- 8) положения о порядке работы с клиентами;
- 9) порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг;
- 10) другие условия, требования и ограничения, которые высший орган организации считает необходимым включить в правила предоставления микрокредитов.

8. Правила предоставления микрокредитов содержат раздел о порядке 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, а также особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица, который предусматривает:

- 1) особенности взаимодействия;
- 2) доступные формы получения информации;
- 3) участие доверенного лица.

Глава 3. Принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов

9. Орган управления организации обеспечивает соответствие внутренних документов организации, бизнес-процессов, систем мотивации и вознаграждения, а также деловой практики организации принципам добросовестного поведения при осуществлении микрофинансовой деятельности, включающим:

1) добросовестность – осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг без злоупотребления их доверием;

2) недопущение предсказуемого убытка – принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг, исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов.

Для целей Требований организация при разработке и предоставлении финансовых продуктов оценивает возможные последствия их условий для потребителей финансовых услуг. При такой оценке учитываются, в том числе:

вероятность возникновения у потребителя финансовых услуг значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта;

сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения убытка потребителям финансовых услуг;

3) предложение финансовых продуктов с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг;

4) раскрытие информации о финансовом продукте в соответствии с Требованиями, в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг сделать осознанный выбор приобретаемого финансового продукта с учетом его условий, стоимости, рисков и последствий приобретения такого финансового продукта;

5) справедливое и равное отношение — отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур при обслуживании и рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг;

6) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;

7) предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

8) равный доступ к информации и финансовым продуктам потребителям финансовых услуг, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения;

9) принятие организацией ответственности за соблюдение указанных в настоящем пункте принципов на всех этапах взаимодействия организации с потребителем финансовых услуг.

10. В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов организация применяет подходы ответственного микрокредитования.

Под ответственным микрокредитованием понимается осуществление организацией деятельности по предоставлению микрокредитов потребителю финансовых услуг – физическому лицу с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения микрокредита, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг. Ответственное микрокредитование включает принятие организацией мер, направленных на предотвращение предоставления микрокредитов, которые:

1) не соответствует целям (потребностям) потребителя финансовых услуг;

2) не отвечают его финансовым возможностям и уровню платежеспособности;

3) приводят к возникновению у потребителя финансовых услуг существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.

Организация при осуществлении ответственного микрокредитования руководствуется следующими принципами:

1) принцип пригодности – микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг;

2) принцип предотвращения убытков – недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг на момент принятия решения о предоставлении микрокредита с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору;

3) принцип индивидуальной оценки – оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;

4) принцип доказуемости – организация обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.

11. В целях реализации пункта 9 Требований организация обеспечивает наличие, применение и постоянный контроль выполнения следующих процедур и механизмов:

1) управление финансовыми продуктами на этапах разработки, продвижения (рекламы), предоставления, мониторинга и прекращения предоставления финансового продукта исходя из целей (потребностей) потенциальных потребителей финансовых услуг;

2) определение критериев пригодности финансового продукта для потребителей финансовых услуг и проведение до предоставления финансового продукта оценки его пригодности для потребителя финансовых услуг. Оценка пригодности финансового продукта проводится:

по микрокредитам физических лиц, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности;

по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами организации;

3) обеспечение контроля за соблюдением Требований и внутренних документов организации, регулирующих предоставление микрокредитов, при продвижении уполномоченными агентами или третьими лицами микрокредитов в рамках договоров (соглашений), предусматривающих услуги по предложению, продвижению, консультированию, оформлению и (или) сопровождению микрокредитов (далее – партнерское соглашение);

4) ведение реестра уполномоченных агентов в порядке, установленном внутренним документом организации, включающего сведения об уполномоченных агентах – физических и юридических лицах, а также о работниках уполномоченных агентов – юридических лиц, в должностные обязанности которых входит привлечение потребителей финансовых услуг и осуществление проверки их документов на соответствие требованиям организации. Внутренний документ организации содержит требования к уполномоченным агентам, включая требования к их квалификации, деловой репутации и соответствию

иным установленным организацией критериям, а также основания для включения (исключения) в реестр уполномоченных агентов;

5) обеспечение подбора (найма), обучения, оценки профессиональных компетенций работников организации, взаимодействующих с потребителями финансовых услуг, а также контроля за соблюдением ими Требований и внутренних документов организации, регулирующих предоставление финансовых продуктов;

6) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов, возникающего при разработке, продвижении (рекламе) и предоставлении финансового продукта, при котором интересы организации, его работников, уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений влекут (могут повлечь) негативные последствия для потребителя финансовых услуг;

7) установление единых процессов рассмотрения заявок потребителей финансовых услуг на получение финансовых продуктов;

8) обеспечение разработки и применения политик и процедур по соблюдению прав и интересов потребителей финансовых услуг – физических лиц;

9) установление и соблюдение стандартов обслуживания потребителей финансовых услуг;

10) обеспечение прозрачности комиссий и иных платежей за выдачу и изменение условий микрокредита, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц;

11) выявление, фиксация и недопущение недобросовестных практик;

12) осуществление регулярного контроля за соблюдением установленного внутренними документами организации порядка предоставления консультаций и финансовых продуктов потребителям финансовых услуг;

13) обеспечение эффективной, независимой и своевременной системы рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

12. Организация обеспечивает разработку, внедрение и постоянную актуализацию программ обучения и методических материалов для работников организации и уполномоченных агентов, предусматривающих:

1) изучение особенностей и рисков, присущих финансовым продуктам, а также категорий потенциальных потребителей финансовых услуг, целям (потребностям) которых соответствует финансовый продукт (далее – целевая группа потребителей);

2) обучение порядку сбора и анализа информации о потребителе финансовых услуг, необходимой для оценки пригодности финансового продукта;

3) обучение выявлению признаков поведенческого риска при предоставлении финансовых продуктов.

Под признаками поведенческого риска при предоставлении финансовых продуктов потребителям финансовых услуг – физическим лицам понимаются обстоятельства, приводящие к принятию потребителем финансовых услуг решения о приобретении финансового продукта, не соответствующего его целям (потребностям) и финансовым возможностям, и создающие риск причинения убытков и (или) иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг. К указанным обстоятельствам относятся особенности предоставления информации о финансовом продукте, включая ее объем, структуру и способ доведения до потребителя финансовых услуг, характеристики потребителя финансовых услуг, способы продвижения и предоставления финансового продукта, а также действия работников организации и уполномоченных агентов;

4) обучение порядку предоставления консультаций и их документирования;

5) обучение недопущению агрессивных, навязывающих и вводящих в заблуждение практик при продвижении и предоставлении финансовых продуктов, в том числе через уполномоченных агентов.

13. Орган управления и исполнительный орган организации обеспечивает формирование и применение системы мотивации, политики вознаграждения и оценки эффективности деятельности работников организации и уполномоченных агентов, при которых исключается формирование стимулов к навязыванию финансовых продуктов, предоставлению финансовых продуктов, не соответствующих целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителей финансовых услуг, а также несоблюдению Требований.

Указанные системы мотивации, политики вознаграждения и оценки эффективности деятельности работников организации и уполномоченных агентов формируются следующим образом:

предусматривают комплексную оценку результатов деятельности с использованием наряду с финансовыми показателями (включая объем предоставленных финансовых продуктов, количество заключенных договоров либо размер предоставленных микрокредитов) показателей качества обслуживания потребителей финансовых услуг, соблюдения принципов добросовестного поведения при предоставлении финансовых продуктов, количество и характер обращений потребителей финансовых услуг, результаты

проверок и мониторинга деятельности работников организации и уполномоченных агентов. Финансовые показатели учитываются в совокупности с иными показателями и не являются определяющими при определении размера вознаграждения работников организации и уполномоченных агентов;

исключают формирование политики вознаграждения работников организации и уполномоченных агентов, предусматривающей дифференциацию выплат в зависимости от вида предоставляемого финансового продукта, если такая дифференциация создает стимулы к предложению потребителю финансовых услуг, финансового продукта, не соответствующего его целям (потребностям) и финансовым возможностям;

предусматривают возможность снижения или невыплаты вознаграждения в случаях выявления причинения убытков потребителю финансовых услуг при нарушении положений Требований, правил предоставления микрокредитов и иных внутренних документов организации, регулирующих взаимодействие с потребителями финансовых услуг;

учитывают результаты контроля и мониторинга деятельности работников организации и уполномоченных агентов при определении размера вознаграждения;

предусматривают закрепление ответственности органа управления и исполнительного органа организации за обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также установление ответственности работников организации и уполномоченных агентов за нарушение Требований и внутренних документов организации, регулирующих взаимодействие с потребителями финансовых услуг.

14. Орган управления и исполнительный орган организации обеспечивают создание, функционирование и регулярную актуализацию системы управленческой информации, предназначенной для оценки и мониторинга соблюдения принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов, включающей, в том числе:

1) мониторинг обращений потребителей финансовых услуг и анализ изменений, свидетельствующих о рисках недобросовестного поведения;

2) проведение опросов и исследований удовлетворенности потребителей финансовых услуг;

3) проведение проверок качества предоставленных (предоставляемых) консультаций и обслуживания потребителей финансовых услуг, том числе с использованием метода "тайный покупатель";

4) проведение проверок предоставления финансовых продуктов на предмет соблюдения Требований и внутренних документов организации;

5) анализ документов и сведений, фиксирующих предоставленные консультации, проведение оценки пригодности и предоставление финансовых продуктов, на предмет:

достаточности информации о потребителе финансовых услуг;

обоснованности предоставленных консультаций;

соответствия предложенных финансовых продуктов целям (потребностям) и финансовым возможностям потребителя финансовых услуг;

6) мониторинг деятельности работников организации и уполномоченных агентов на предмет соблюдения внутренних документов организации, регулирующих порядок предоставления консультаций и раскрытия информации потребителям финансовых услуг.

Глава 4. Порядок раскрытия информации при предоставлении микрокредита и консультировании потребителей финансовых услуг

Параграф 1. Общие требования к раскрытию информации

15. Исполнительный орган организации утверждает внутренний документ (руководство по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов), устанавливающий обязательный перечень информации о микрокредитах, ее содержание, форму и последовательность ее доведения до потребителя финансовых услуг работниками организации (уполномоченными агентами) при консультировании и заключении договора независимо от способа взаимодействия.

Указанный документ обязателен для применения всеми работниками организации (уполномоченными агентами) и используется организацией при обучении, контроле и мониторинге их деятельности.

16. Требования к раскрытию информации применяются ко всем микрокредитам, предоставляемым организацией.

17. Раскрытие информации о микрокредитах осуществляется организацией путем размещения информации в помещениях, в мобильном приложении организации (при его наличии), на интернет-ресурсе организации (за исключением ломбардов и кредитных товариществ), распространения рекламы, связанной с предложением микрокредита, а также при предоставлении консультаций потребителям финансовых услуг работниками организации (уполномоченными агентами).

18. В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:

1) полное наименование организации, а при использовании организацией, за исключением кредитных товариществ, товарного знака (бренда) – также информация о таком товарном знаке;

2) контактная информация, в том числе местонахождение помещений организации, телефон, электронная почта;

3) сведения о наличии лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности;

4) перечень микрокредитов с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее – ГЭСВ), а также информация о целевой группе потребителей финансовых услуг, для которой предназначен финансовый продукт;

5) ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки вознаграждения и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

19. На интернет-ресурсе организации (для ломбарда и кредитного товарищества – при наличии) размещается информация, предусмотренная пунктом 18 Требований, а также, не ограничиваясь следующая информация:

1) правила предоставления микрокредитов;

2) реестр уполномоченных агентов;

3) форма для подачи обращения, а также информация о возможности бесплатного обращения потребителя финансовых услуг по вопросам микрофинансовой деятельности;

4) форма заявления потребителя финансовых услуг (заемщика) – физического лица о внесении изменений в условия договора, предоставляемого в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности;

5) контакты службы микрофинансового омбудсмена.

Формы, предусмотренные подпунктами 3) и 4) части первой настоящего пункта, размещаются в разделе, посвященном приему и рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также в мобильном приложении организации (при его наличии).

20. Организация размещает на своем интернет-ресурсе средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие потребителю услуг определить:

1) размер платежей и общую сумму выплат по микрокредиту с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных внутренними документами организации;

2) итоговое значение ГЭСВ с учетом всех платежей, связанных с финансовым продуктом.

Информация, формируемая с использованием калькуляторов, носит справочный характер, о чем делается соответствующее указание на интернет-ресурсе организации.

21. Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия с потребителем финансовых услуг:

1) до заключения договора;

2) в момент заключения договора;

3) в течение срока действия договора.

22. Информация о микрокредитах предоставляется потребителю финансовых услуг бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия договора о предоставлении микрокредита.

23. Требования к содержанию и форме раскрываемой информации:

1) содержит четкий и не подлежащий различному толкованию смысл, излагается без использования избыточных юридических и технических формулировок;

2) содержит термины и определения, раскрывающие суть услуги, предлагаемой организацией, ее существенные условия и связанные с ней риски;

3) не содержит противоречивых (двусмысленных) либо вводящих в заблуждение сведений;

4) оформляется в визуально доступной и читаемой форме с использованием удобного размера шрифта, интервалов, а также при необходимости таблиц, графиков и примеров;

5) предоставляется в формах, доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, включая возможность получения информации через доверенное лицо;

6) излагается и структурируется с обеспечением выделения ключевых условий, стоимости (ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, устанавливаемые и взимаемые с заемщиков - юридических лиц), а также рисков, связанных с микрокредитом, исключающих их сокрытие в тексте или визуальном оформлении.

24. Раскрытие информации о микрокредитах лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, и включает доведение до сведения указанных лиц, помимо информации, предусмотренной настоящей главой, информации о:

- 1) доступных способах обслуживания;
- 2) наличии и местонахождении помещений организации и устройств самообслуживания, адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, их режиме работы, а также о перечне услуг, предоставляемых организациями в таких помещениях;
- 3) доступных форматах получения документов и сведений;
- 4) возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению потребителя финансовых услуг либо его доверенного лица, а также о порядке подачи такого заявления;
- 5) возможности установления ограничений при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;
- 6) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии у организации такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;
- 7) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления потребителя финансовых услуг при ограничениях по здоровью;
- 8) порядке получения консультации работника организации, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования.

Параграф 2. Раскрытие информации потребителям финансовых услуг при предоставлении консультаций до заключения договора

25. До заключения договора при консультировании работники организации (уполномоченные агенты) устно разъясняют:

- 1) существенные условия договора, включая информацию о ставках, комиссиях и иных платежах, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц, права и обязанности сторон;
- 2) риски, связанные с микрокредитом, последствия неисполнения обязательств;
- 3) ответственность созаемщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора;
- 4) условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- 5) различие методов погашения микрокредита с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты организации проектов графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;
- 6) сроки оказания услуг.

Дополнительно работник организации (уполномоченный агент), предоставляющий консультацию, сообщает потребителю финансовых услуг свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), а также предоставляет иные разъяснения по, возникшим у потребителя финансовых услуг вопросам.

26. Консультации предоставляются работником организации (уполномоченным агентом) в соответствии с внутренним документом (руководством по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов), предусмотренным пунктом 15 Требований, с учетом целей (потребностей) получения микрокредита и информации о ранее полученных микрокредитах, представленной потребителем финансовых услуг либо имеющейся у организации, и подлежат документированию в порядке, установленном внутренними документами организации.

27. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, связанных с микрокредитом, подмена разъяснения навязыванием дополнительных услуг.

28. При оказании услуг с использованием цифровых объектов организации до заключения договора организация обеспечивает предоставление полной и достоверной информации в цифровой форме, в объеме, сопоставимом с информацией, предоставляемой при личном взаимодействии и предусмотренной пунктом 25 Требований.

Параграф 3. Раскрытие информации в момент заключения договора

29. В момент заключения договора работники организации (уполномоченные агенты) разъясняют потребителю финансовых услуг:

- 1) права и обязанности сторон по договору;
- 2) право на досрочное исполнение обязательств по договору;
- 3) право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор по инициативе потребителя финансовых услуг, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;
- 4) основания и порядок досрочного прекращения договора;
- 5) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения организацией, а также право обратиться к микрофинансовому омбудсману.

Работники организации (уполномоченные агенты) предоставляют потребителю финансовых услуг необходимое время для ознакомления с положениями договора.

Не допускается получение согласия потребителя финансовых услуг на получение микрокредита или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.

30. В момент заключения договора о предоставлении микрокредита с потребителем финансовых услуг – физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, работник организации (уполномоченный агент) обеспечивает предоставление графика погашения микрокредита, который включает следующую информацию:

- 1) сумму микрокредита;
- 2) срок микрокредита;
- 3) размер ставки вознаграждения в процентах годовых;
- 4) размер ГЭСВ по микрокредиту (в процентах);
- 5) метод погашения микрокредита: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения микрокредита, рассчитанный в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;
- 6) количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения по микрокредиту;
- 7) размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;
- 8) итоговый размер выплат по микрокредиту с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.

Требования части первой настоящего пункта не распространяются на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

Параграф 4. Раскрытие информации в период обслуживания договора о предоставлении микрокредита

31. В период обслуживания договора организация по запросу потребителя финансовых услуг (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 либо способом, предусмотренным договором, сведения о (об):

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

32. По заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) организация представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег потребителя финансовых услуг (заемщика) в счет погашения задолженности по договору. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на условиях и в порядке, определенных внутренними документами организации и договором.

33. По заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) о частичном или полном досрочном возврате предоставленных по договору денег, организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме либо способом, предусмотренным договором, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

34. В случае, если предусмотрено договором организация представляет потребителю финансовых услуг (заемщику) сведения, предусмотренные пунктом 31 Требований, с периодичностью и способом, установленными договором о предоставлении микрокредита.

35. Сведения, предусмотренные в пунктах 31, 32, 33 и 34 Требований, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также комиссий и иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц.

36. По заявлению потребителя финансовых услуг (заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

В случае если в заявлении потребителя финансовых услуг (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается в сроки, установленные пунктами 109 и 110 Требований.

37. Организация в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного погашения микрокредита, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомляет потребителя финансовых услуг (заемщика) способом, предусмотренным договором, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса.

38. По запросу потребителя финансовых услуг (заемщика) – физического лица организация не позднее 10 (десяти) рабочих дней предоставляет ему сведения о процессе проведения его биометрической аутентификации, включая дату и способ ее проведения, проведенной сверке данных на предмет наличия информации о нем в базе данных антифрод-центра организации и Национального Банка Республики Казахстан, а также значение коэффициента долговой нагрузки, использованного при рассмотрении заявления и заключении договора о предоставлении потребительского микрокредита.

39. Взаимодействие организации с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией, в рамках договора, осуществляется в соответствии с требованиями главы 8 Требований.

Параграф 5. Раскрытие информации в рекламе, связанной с предложением микрокредита

40. Распространение рекламы, связанной с предложением микрокредита, осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан "О рекламе" и Закона, в том числе следующими требованиями:

1) информация в рекламе 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 лицензию;

3) при указании в рекламе размера вознаграждения, также указывается ГЭСВ.

Размер вознаграждения и ГЭСВ указывается с учетом верхнего и нижнего диапазона по каждому виду микрокредита;

4) реклама, связанная с предложением микрокредита, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, обеспечивается сопровождающим сообщением об ответственности потребителя финансовых услуг (заемщика) – физического лица в случае невыполнения обязательств по договору.

В сообщении указываются сведения о правах организации по:

начислению неустойки (штрафа, пени);

передаче задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;

обращению с иском в суд и иные сведения, предусмотренные внутренними документами организации.

Допускается осуществление организацией отсылки в рекламе на мобильное приложение организации (при его наличии), на интернет-ресурсе организации (для ломбардов и кредитных товариществ – при наличии), где размещается информация о правах организации и об ответственности потребителя финансовых услуг (заемщика) – физического лица в случае невыполнении обязательств по договору.

Глава 5. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе требования к его содержанию, оформлению, обязательным условиям

Параграф 1. Оценка пригодности при предоставлении микрокредита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности

41. До предоставления микрокредита либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, организация проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, включающую:

1) анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя финансовых услуг;

2) оценку влияния выдачи микрокредита на способность потребителя финансовых услуг исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;

3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

42. В случае признания микрокредита непригодным организация не осуществляет:

- 1) предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг;
- 2) одобрение заявки на предоставление микрокредита;
- 3) увеличение кредитного лимита по действующему договору о предоставлении микрокредита.

43. В целях проведения оценки пригодности микрокредита организация запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об):

- 1) цели получения микрокредита;
- 2) предполагаемом способе использования микрокредита;
- 3) уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг;
- 4) поведенческих и других факторах.

При оценке пригодности микрокредита организация учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя финансовых услуг.

44. Организация принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников.

Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя финансовых услуг.

45. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества организация осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных организации источников информации.

Параграф 2. Документы, предоставляемые потребителю до заключения договора о предоставлении микрокредита

46. До заключения с физическим лицом договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник организации (уполномоченный агент) предоставляет физическому лицу в письменной форме следующие документы:

- 1) ключевой информационный документ с учетом требований, предусмотренных пунктом 47 Требований;
- 2) проект договора – по желанию потребителя финансовых услуг.

Ознакомление потребителя финансовых услуг с указанными документами подтверждается его подписью.

Требование о предоставлении информации, предусмотренной частью первой настоящего пункта, не распространяется на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

47. Ключевой информационный документ составляется по форме согласно приложению 1 к Требованиям.

48. При предоставлении физическому лицу микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством Интернета документы, предусмотренные пунктом 46 Требований, доводятся до сведения потребителя финансовых услуг путем предоставления к ним доступа в цифровых объектах с обязательным подтверждением потребителем финансовых услуг факта ознакомления с такими документами путем проставления соответствующей отметки в цифровой форме.

49. Документ, указанный в подпункте 1) части первой пункта 46 Требований, является частью договора и предоставляется бесплатно в письменной форме либо с предоставлением доступа в цифровых объектах.

Параграф 3. Предоставление дополнительных услуг при заключении договора о предоставлении микрокредита

50. При предложении потребителю финансовых услуг дополнительной услуги за отдельную плату, организация до заключения договора:

- 1) предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;
- 2) разъясняет право потребителя финансовых услуг отказаться от получения дополнительной услуги;
- 3) обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления потребителя финансовых услуг на получение каждой дополнительной услуги.

51. В заявлении на получение дополнительной услуги содержатся:

- 1) согласие клиента на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;
- 2) наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;
- 3) информация о праве клиента на отказ от дополнительной услуги и о том, что отказ от нее не влечет отказ в предоставлении микрокредита;
- 4) выбор клиента о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

Организация обеспечивает получение и хранение заявлений потребителя финансовых услуг на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения потребителем финансовых услуг обязательств по договору.

52. В случае, если потребитель финансовых услуг при заключении договора выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), потребитель финансовых услуг самостоятельно определяет страховую организацию, услуги которой намерен приобрести.

53. При отсутствии у потребителя финансовых услуг предложений по услугам выбранной им страховой организации, организация предлагает услуги не менее 5 (пяти) страховых организаций с указанием применяемых ими тарифов и условий страхования. В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных организацией страховых организаций с отметкой потребителя финансовых услуг о выбранной им страховой организации.

Условия микрокредита не подлежат изменению в зависимости от выбранной потребителем финансовых услуг страховой организации при соответствии параметров страхования такой страховой организации параметрам страхования страховых организаций, предложенных организацией (страховая сумма, перечень страховых рисков (страховых случаев), условия осуществления страховой выплаты и срок действия договора страхования).

Параграф 4. Порядок предоставления микрокредита потребителю финансовых услуг – физическому лицу

54. До принятия решения о предоставлении микрокредита потребителю финансовых услуг – физическому лицу организация осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете на предмет наличия следующих сведений о (об):

- 1) установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов;
- 2) призыве на срочную воинскую службу;
- 3) ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах.

55. В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 1) пункта 54 Требований, организация отказывает в предоставлении микрокредита. Данный запрет не распространяется на случаи выдачи микрокредита ломбардом.

В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 2) пункта 54 Требований, организация отказывает в предоставлении микрокредита.

56. До заключения с потребителем финансовых услуг – физическим лицом договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, организация реализует мероприятия по противодействию мошенничеству.

57. В случае отсутствия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 3) пункта 54 Требований, и если сумма, указанная в заявлении на заключение договора, превышает семидесятипятикратный размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, организация заключает договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с потребителем финансовых услуг – физическим лицом только при его личном присутствии в организации после проведения биометрической аутентификации на основании его письменного согласия, данного в организации.

Требование, предусмотренное частью первой настоящего пункта, не распространяется на случаи передачи суммы потребительского микрокредита на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели приобретения товаров, работ и услуг, получение которых подтверждается потребителем финансовых услуг (заемщиком, покупателем).

58. Организация заключает договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с потребителем финансовых услуг – физическим лицом, не достигшим двадцати одного года либо старше пятидесяти пяти лет после предоставления данным физическим лицом согласия на заключение такого договора, оформленного в соответствии с пунктом 61 Требований.

В случае превышения суммы потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, минимального размера, установленного частями первой и второй пункта 59 Требований, организация осуществляет передачу денег заемщику после исполнения требований, предусмотренных пунктом 59 Требований.

59. Организация осуществляет передачу денег потребителю финансовых услуг (заемщику) – физическому лицу по потребительскому микрокредиту, не обеспеченному залогом имущества, на основании договора о предоставлении микрокредита, заключенного посредством Интернета, размер которого составляет семидесятипятикратный и более месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, с соблюдением следующих требований:

1) не ранее чем через двадцать четыре часа с момента подписания договора (одобрения заявления на увеличение суммы потребительского микрокредита либо заявления на предоставление потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, в рамках ранее заключенного договора, условиями которого предусмотрена передача денег в полном объеме или частями на основании заявления);

2) после предоставления потребителем финансовых услуг (заемщиком) – физическим лицом по истечении срока, указанного в подпункте 1) части первой настоящего пункта, согласия на получение потребительского микрокредита, оформленного в соответствии с пунктом 61 Требований.

В случае предоставления потребителю финансовых услуг (заемщику) – физическому лицу посредством Интернета в течение одного календарного дня нескольких потребительских микрокредитов, не обеспеченных залогом имущества, в одной и той же организации, сумма которых в результате сложения превышает минимальный размер, установленный частью первой настоящего пункта, организация соблюдает требование, установленное подпунктом 1) части первой настоящего пункта, а также проверяет указанные микрокредиты на отсутствие признаков мошенничества в соответствии с процедурами управления рисками и внутреннего контроля.

Требования части первой настоящего пункта применяются независимо от способа и места передачи денег потребителю финансовых услуг (заемщику) по договору о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, заключенному с физическим лицом посредством Интернета, включая случаи последующего подписания документов на бумажном носителе.

60. В случае выявления подозрительного поведения заемщика при заключении договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества (одобрения заявления на увеличение суммы потребительского микрокредита либо заявления на предоставление потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, в рамках ранее заключенного договора, условиями которого предусмотрена передача денег в полном объеме или частями на основании заявления), в помещении организации либо в ином месте оказания услуг организацией, размер которого составляет семидесятипятикратный и более месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, организация осуществляет передачу денег потребителю финансовых услуг (заемщику) – физическому лицу с соблюдением требований, установленных подпунктом 1) части первой и части второй пункта 59 Требований.

61. Согласие на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, либо на получение потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, (далее – Согласие) оформляется в произвольной форме и содержит следующие обязательные условия:

1) дату оформления Согласия;

2) сведения о физическом лице: фамилию, имя, отчество (при его наличии) и индивидуальный идентификационный номер;

3) сведения о потребительском микрокредите, не обеспеченном залогом имущества: сумма, срок, размер ставки вознаграждения (в годовых процентах либо в фиксированной сумме), ГЭСВ.

Согласие, оформляемое на бумажном носителе, подписывается физическим лицом при его личном присутствии в организации, в том числе в ее филиалах, отделениях.

Согласие в цифровой форме оформляется в кредитном бюро, на веб-портале "цифрового правительства" либо посредством цифровых объектов организации, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе "цифрового правительства", и удостоверяется электронной цифровой подписью, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

Оформление Согласия в цифровой форме производится также через цифровые объекты, интегрированные с сервисами, размещенными на шлюзе "цифрового правительства" юридического лица, оказывающего услуги организации, на основании соответствующего договора.

Непредоставление (неоформление) физическим лицом Согласия в течение срока действия решения организации о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, является отказом физического лица от заключения им договора, отказом в получении им микрокредита, соответственно.

Срок действия решения организации о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, устанавливается в соответствии с внутренними документами организации.

Организация обеспечивает хранение Согласия, полученного в соответствии с пунктами 58 и 59 Требований, до полного исполнения физическим лицом обязательств по договору, в том числе в рамках соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии.

62. Требования, предусмотренные частью первой пункта 55, пунктом 58 и частью первой пункта 59 Требований, не распространяются на случаи:

1) передачи организацией суммы потребительского микрокредита на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели приобретения товаров, работ и услуг, получение которых подтверждается потребителем финансовых услуг (заемщиком, покупателем);

2) выдачи организацией микрокредита потребителю финансовых услуг – физическому лицу в целях погашения в данной организации его задолженности по другому микрокредиту;

3) выдачи организацией микрокредита потребителю финансовых услуг – физическому лицу в целях оплаты задолженности потребителя финансовых услуг (заемщика) по налогам, штрафам, исполнительному производству, при которой сумма микрокредита перечисляется на указанный заемщиком банковский счет соответствующего уполномоченного органа, осуществляющего прием таких платежей, либо частного судебного исполнителя, открытый в банке второго уровня для хранения взысканных сумм в пользу взыскателей.

63. В случае заключения договора о предоставлении микрокредита с потребителем финансовых услуг – физическим лицом организация в соответствии с пунктом 2 статьи 7 Закона предоставляет потребителю финансовых услуг для выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке организацией представляются потребителю финансовых услуг проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с приложением 2 к Требованиям, следующими методами погашения:

методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равную по размеру долю основного долга в каждом расчетном периоде и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга;

методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими часть основного долга и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга, при этом соотношение указанных частей определяется в зависимости от продолжительности расчетного периода. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

Организация предлагает потребителю финансовых услуг дополнительные методы погашения займа, рассчитанные в соответствии с внутренними документами, в случае наличия такого условия во внутренних документах организации.

При расчете регулярных платежей по микрокредитам, предоставляемым организацией потребителям финансовых услуг – физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также при применении временных баз для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность, использует методики расчета регулярных платежей и временные базы, определенные в приложении 3 к Требованиям.

Порядок, предусмотренный частями первой и второй настоящего пункта, не распространяется на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

64. Организация не ограничивает потребителя финансовых услуг – физическое лицо в реализации права на отказ от договора предоставления микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и заключенного с целью приобретения товаров, работ или услуг. При отказе от договора о предоставлении микрокредита потребитель финансовых услуг – физическое лицо возвращает сумму микрокредита и уплачивает вознаграждение, начисленное за период с даты предоставления микрокредита до даты его возврата.

Организация обеспечивает возможность отказа от договора о предоставлении микрокредита в цифровых объектах, если договор был заключен с использованием таких объектов.

65. Организация не осуществляет распространение рекламных сообщений, в том числе посредством СМС-сообщений, push-уведомлений и иных сообщений, передаваемых с использованием средств связи, в отношении потребителя финансовых услуг, выразившего отказ от получения такой информации, с момента получения организацией соответствующего отказа.

Параграф 5. Предоставление микрокредита потребителю финансовых услуг – физическому лицу в целях внешнего рефинансирования

66. В случае заключения договора с потребителем финансовых услуг (заемщиком) – физическим лицом в целях внешнего рефинансирования задолженности по микрокредиту (займу), организация до предоставления такого микрокредита получает от потребителя финансовых услуг (заемщика) согласие на осуществление перевода на банковский счет организации (банка) суммы микрокредита в счет погашения рефинансируемой задолженности с указанием перечня микрокредитов (займов), подлежащих погашению. Допускается указание такого согласия потребителя финансовых услуг (заемщика) в договоре.

67. В случае заключения договора с целевым назначением, указанным в пункте 66 Требований, сумма микрокредита зачисляется на банковский счет организации (банка), в котором выдан рефинансируемый микрокредит (заем). В назначении платежа указываются сведения о потребителе финансовых услуг (заемщике) (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номера и даты договоров (договоров банковского займа), задолженность по которым подлежит рефинансированию. По усмотрению организации в назначении платежа допускается указание дополнительных данных.

68. Погашение задолженности по рефинансируемому микрокредиту за счет суммы, поступившей на банковский счет организации в котором выдан рефинансируемый микрокредит, осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты зачисления указанной суммы на банковский счет организации без получения от потребителя финансовых услуг (заемщика) отдельного заявления о частичном либо полном досрочном погашении.

69. При недостаточности суммы для полного досрочного погашения микрокредита, организация осуществляет частичное досрочное погашение микрокредита на сумму, равную поступившей на ее банковский счет, в порядке, установленном договором о предоставлении микрокредита.

70. В срок, указанный в пункте 68 Требований, организация уведомляет потребителя финансовых услуг (заемщика) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита и через цифровые объекты, в том числе через мобильное приложение организации (при наличии), о полном либо о частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени).

Параграф 6. Ограничения при предоставлении потребительского микрокредита потребителю финансовых услуг - физическому лицу при наличии зарегистрированного брака

71. Организация проверяет информацию о наличии зарегистрированного брака (супружества) потребителя финансовых услуг посредством цифровой системы актов гражданского состояния (далее - ЦС ЗАГС) либо получает соответствующие сведения из ЦС ЗАГС через кредитные бюро.

При установлении на момент проверки в ЦС ЗАГС сведений о зарегистрированном браке (супружестве) потребителя финансовых услуг организация до предоставления потребителю финансовых услуг потребительского микрокредита (за исключением потребительских микрокредитов, подлежащих рефинансированию), не обеспеченного залогом имущества, подлежащим регистрации, в размере равном или превышающем тысячекратный месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, уведомляет потребителя финансовых услуг о необходимости предоставления согласия супруга (супруги) потребителя финансовых услуг на получение потребительского микрокредита с обязательным указанием ссылки на статью Закона.

72. Согласие оформляется в произвольной письменной форме на бумажном носителе либо в цифровой форме и содержит следующие обязательные условия:

- 1) дату оформления Согласия;
- 2) сведения о потребителе финансовых услуг и его супруге: фамилию, имя, отчество (при его наличии) и индивидуальный идентификационный номер;
- 3) сведения о микрокредите: сумма, срок, размер ставки вознаграждения (в годовых процентах), ГЭСВ.

Согласие, оформляемое на бумажном носителе, подписывается супругом (супругой) потребителя финансовых услуг или его (ее) доверенным лицом, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности.

Допускается предоставление Согласия на бумажном носителе в нотариально удостоверенной форме, при отсутствии возможности посещения отделения организации супругом (супругой) потребителя финансовых услуг.

Согласие, оформляемое в цифровой форме, предоставляется посредством цифрового объекта организации либо веб-портала "цифрового правительства" с обеспечением биометрической аутентификации супруга (супруги) потребителя финансовых услуг.

Биометрическая аутентификация супруга (супруги) потребителя финансовых услуг при использовании цифрового объекта организации осуществляется посредством использования услуг Центра обмена идентификационными данными Национального Банка Республики Казахстан (далее – ЦОИД) или по биометрическим данным, полученным посредством устройств организации.

Согласие, оформляемое в цифровой форме, удостоверяется супругом (супругой) потребителя финансовых услуг посредством электронной цифровой подписи, представленной аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.

Непредоставление супругом (супругой) потребителя финансовых услуг или его (ее) доверенным лицом согласия на получение потребительского микрокредита, предусмотренных частями второй и шестой настоящего пункта, в течение срока действия решения организации о предоставлении микрокредита является отказом супруга (супруги) в предоставлении такого согласия.

Получение организацией Согласия требуется на каждый микрокредит до предоставления такого микрокредита.

Организация обеспечивает хранение Согласия до полного исполнения потребителем финансовых услуг обязательств по договору.

Параграф 7. Размер потребительского микрокредита

73. Предельный размер потребительского микрокредита, предоставляемого потребителю финансовых услуг - физическому лицу, составляет:

1) по потребительскому микрокредиту, не обеспеченному залогом имущества, не более одной тысячи стократного месячного расчетного показателя, установленного законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год;

2) по потребительскому микрокредиту, обеспеченному залогом имущества, в пределах сумм, установленных пунктом 1-1 статьи 3 Закона.

Параграф 8. Заключение договора микрокредита посредством Интернета и проведение биометрической аутентификации

74. Организации запрещается заключать договор с потребителем финансовых услуг - физическим лицом посредством Интернета без проведения биометрической аутентификации физического лица, порядок проведения которой определен постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 54 "Об утверждении Правил проведения биометрической аутентификации банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и микрофинансовыми организациями" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 38332).

75. Организация до заключения договора с потребителем финансовых услуг – физическим лицом посредством Интернета вносит данные об абонентском номере сотовой связи потребителя финансовых услуг, направляет на указанный номер одноразовый пароль (посредством push-уведомления или SMS) и проводит биометрическую аутентификацию потребителя финансовых услуг посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных, полученных посредством устройств организации и представляет потребителю финансовых услуг сведения, предусмотренные пунктами 25 и 46 Требований.

76. Биометрическая аутентификация потребителя финансовых услуг, предусмотренная пунктом 75 Требований, проводится посредством ЦОИД в случае, если сумма потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, составляет тридцатипятикратный и более месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

По микрокредитам, предоставляемым на условиях, предусмотренных частью первой пункта 3 приложения 5 к Требованиям, биометрическая аутентификация проводится посредством ЦОИД в случае, если сумма микрокредита составляет пятнадцатикратный и более месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

В рамках системы управления рисками, при наличии высокого риска мошенничества организация принимает решение о проведении биометрической аутентификации потребителя финансовых услуг, предусмотренной пунктом 75 Требований, посредством ЦОИД независимо от суммы микрокредита.

Требования, предусмотренные частями первой и второй настоящего пункта, не распространяются на случаи, когда потребитель финансовых услуг ранее был идентифицирован с применением биометрической аутентификации посредством ЦОИД, при условии, что у организации обеспечено хранение соответствующих биометрических данных, а также их актуальность и сличение личности потребителя с использованием собственных систем биометрической аутентификации.

77. Материалы, связанные с заключением договора о предоставлении микрокредита посредством Интернета, подлежат хранению не менее пяти лет после прекращения обязательств сторон по такому договору.

Параграф 9. Меры по предотвращению мошенничества

78. Перед заключением с потребителем финансовых услуг - физическим лицом посредством Интернета договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, организация обеспечивает проведение анкетирования физического лица по форме, установленной приложением 4 к Требованиям.

При выявлении по результатам анкетирования признаков мошенничества либо совершения потребителем финансовых услуг - физическим лицом действий под воздействием третьих лиц (социальной инженерии) организация проводит дополнительную проверку обстоятельств получения микрокредита, включая дополнительное информирование и разъяснение потребителю финансовых услуг рисков, связанных с возможными мошенническими действиями.

По результатам дополнительной проверки и установленных обстоятельств, организация принимает решение о (об):

- 1) заключении договора;
- 2) приостановлении заключения договора до устранения выявленных обстоятельств;
- 3) отказе в заключении договора.

79. В случае выявления организацией незаконного распространения персональных данных потребителя финансовых услуг организация реализует дополнительные меры безопасности, включая, но не ограничиваясь:

- 1) повторную биометрическую аутентификацию потребителя финансовых услуг;
- 2) проверку принадлежности потребителю финансовых услуг абонентского номера сотовой связи путем сверки индивидуального идентификационного номера потребителя финансовых услуг с индивидуальным идентификационным номером владельца абонентского номера в базе данных оператора сотовой связи или получения информации о принадлежности потребителю финансовых услуг данного абонентского номера путем сверки индивидуального идентификационного номера потребителя финансовых услуг в базе абонентских номеров сети сотовой связи посредством веб-портала "цифрового правительства";

3) проверочный звонок на указанный потребителем финансовых услуг абонентский номер сети сотовой связи потребителя финансовых услуг с информированием потребителя финансовых услуг о похищении его персональных данных и рекомендацией по установлению потребителем финансовых услуг добровольного запрета на оформление микрокредитов.

80. В целях выявления признаков мошенничества организация обеспечивает хранение материалов заключения договора о предоставлении микрокредита посредством Интернета (время проведения операций, данные об информационных системах, полученные в ходе идентификации, данные о совершенных транзакциях, направленные потребителю финансовых услуг уведомления (SMS, push-уведомления, звонки из колл-центра) не менее пяти лет после прекращения обязательств сторон по договору о предоставлении микрокредита, заключенному посредством Интернета.

Параграф 10. Требования к содержанию и оформлению договора

81. Требования к содержанию, оформлению и обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, устанавливаются согласно приложению 5 к Требованиям.

Требования, установленные в приложении 5 к Требованиям, применяются к договорам о предоставлении микрокредита, заключаемым с физическими лицами на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, с учетом особенностей, установленных Законом.

82. Перечень документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита, устанавливается внутренними документами организации с учетом требований законодательства Республики Казахстан.

Глава 6. Виды и признаки недобросовестных практик, а также порядок их выявления при оказании финансовых услуг

83. Недобросовестные практики, предусмотренные настоящей главой, рассматриваются как действия (бездействие) организации и (или) его работников (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), связанные с нарушением принципов добросовестного поведения при оказании финансовых услуг.

84. При оказании услуг организация обеспечивает регулярный мониторинг деятельности своих работников, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений) на соответствие внутренним процедурам оказания услуг и раскрытия информации с целью выявления признаков недобросовестных практик и принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения. Регулярный мониторинг деятельности включает, в том числе:

проведение контрольных закупок предоставляемых услуг в порядке, установленном внутренними документами организации;

анализ данных об обращениях в разрезе предоставляемых услуг;

оценку удовлетворенности потребителей финансовых услуг качеством услуг в порядке, установленном внутренними документами организации.

85. К недобросовестным практикам относятся действия (бездействие) организации его работников (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), выражающиеся в следующем:

1) предоставление микрокредита с установлением дополнительных требований или условий, которые ущемляют права потребителя финансовых услуг и которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета сделки;

2) умышленное искажение данных, используемых при оценке долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, включая завышение уровня доходов без документального подтверждения либо с использованием недостоверных сведений;

3) исключение действующих обязательств потребителя финансовых услуг из расчета коэффициента долговой нагрузки;

4) последующее изменение суммы и (или) срока микрокредита исключительно в целях формального соответствия установленным регуляторным требованиям;

5) сокрытие, искажение информации о существенных условиях микрокредита, включая его реальную стоимость, применимые ставки, в том числе:

распространение недостоверной информации о микрокредите;

непредставление информации о существенных условиях, стоимости и рисках микрокредита, необходимой для принятия потребителем осознанного решения;

6) предложение микрокредита с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги, в том числе:

установление условия, при котором получение микрокредита обусловлено приобретением дополнительной услуги, в том числе предоставляемой иной финансовой организацией;

побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг при оформлении микрокредита;

непредставление информации о возможности заключения договора о предоставлении микрокредита без заключения договора добровольного страхования и иных договоров на оказание платных услуг;

увеличение размера вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита в случае отказа потребителя финансовых услуг от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

включение суммы страховой премии по договору добровольного страхования в сумму предоставляемого микрокредита в обязательном порядке;

установление условия обязательного заключения договора страхования жизни при заключении краткосрочных договоров о предоставлении микрокредита;

направление уведомлений и (или) сообщений с предложениями о приобретении дополнительных услуг без получения согласия потребителя финансовых услуг;

7) установление или применение систем мотивации, оценки эффективности и вознаграждения работников организации (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), которые прямо или косвенно стимулируют:

предложение получения микрокредита с дополнительной услугой, при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги;

предоставление микрокредитов, не соответствующих целям и возможностям потребителей финансовых услуг;

несоблюдение Требований, в том числе путем привязки вознаграждения исключительно к объемам продаж, количеству заключенных договоров либо размеру предоставленных микрокредитов без учета качества обслуживания;

8) формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного потребителя финансовых услуг (заемщика) без достижения реального экономического эффекта для такого потребителя финансовых услуг, в том числе:

увеличение срока договора о предоставлении микрокредита, не приводящее к снижению размера ежемесячного платежа и (или) иному улучшению условий исполнения обязательства для потребителя финансовых услуг (заемщика);

изменение условий договора о предоставлении микрокредита путем включения дополнительных услуг;

изменение условий договоров о предоставлении микрокредита потребителей финансовых услуг (заемщиков), классифицированных как находящиеся на критическом уровне неплатежеспособности, без учета их фактической способности исполнять обязательства;

9) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения организации при предоставлении финансовых продуктов, в том числе:

преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, включая заявления об изменении условий договора о предоставлении микрокредита;

применение либо угроза применения неправомерных действий при взыскании задолженности, использование оскорбительных выражений.

86. Организация при привлечении либо заключении партнерских соглашений обеспечивает соблюдение Требований.

87. Взаимодействие организации с третьими лицами, включая заключение партнерских соглашений, осуществляется при условии обеспечения добровольного выбора потребителем финансовых услуг дополнительных услуг и недопущения их навязывания либо создания условий, при которых их приобретение является обязательным, включая:

1) страхование;

2) платные консультационные, сервисные и информационные услуги;

3) подписки, членства, иные платные услуги и платежи, взимаемые третьими лицами.

Не допускается использование договоров уступки прав (требований) либо иных договоров с третьими лицами, если их целью или результатом является:

1) обход установленных требований к работе с просроченной задолженностью;

2) искусственное снижение показателей просроченной задолженности;

3) уклонение от обязанностей по досудебному урегулированию задолженности и защите прав потребителей финансовых услуг (заемщиков).

88. Действия (бездействие) третьих лиц, участвующих в предложении, продвижении, консультировании, оформлении и (или) сопровождении микрокредита, рассматриваются как действия (бездействие) организации при оценке соблюдения принципов добросовестного поведения и ответственного кредитования.

89. Организация обеспечивает наличие во внутренних документах механизмов:

1) выявления рисков недобросовестных практик при взаимодействии с третьими лицами в рамках партнерских соглашений;

2) мониторинга соответствия моделей взаимодействия с третьими лицами требованиям Требований.

При выявлении фактов использования партнерских соглашений, приводящих к несоблюдению Требований, организация принимает меры по устранению негативных последствий для потребителей финансовых услуг, включая изменение условий или расторжение таких партнерских соглашений.

Глава 7. Ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными потребителями услуг микрофинансовых организаций

Параграф 1. Общие требования к организации взыскания задолженности

90. Организация обеспечивает утверждение и применение внутреннего документа, регулирующего порядок осуществления взыскания задолженности по договорам, включая взаимодействие с потребителями услуг (заемщиками), их представителями и третьими лицами, связанными обязательствами с организацией в рамках договора.

91. Внутренний документ содержит, не ограничиваясь, следующие положения:

1) порядок, формы, способы, сроки и периодичность взаимодействия с потребителями финансовых услуг (заемщиками) при взыскании задолженности;

2) требования к идентификации работника организации при каждом взаимодействии с потребителем финансовых услуг (заемщиком);

3) порядок информирования потребителя финансовых услуг (заемщика) о наличии задолженности, его правах и обязанностях, а также о возможностях урегулирования задолженности;

4) запрет на применение иных практик взыскания задолженности, не соответствующих требованиям Закона и Требованиям;

5) порядок фиксации и хранения информации о взаимодействии с потребителем финансовых услуг (заемщиком);

6) порядок внутреннего контроля и мониторинга соблюдения установленных процедур.

Параграф 2. Уведомление потребителя услуг (заемщика) – физического лица и порядок взаимодействия при взыскании задолженности

92. При наличии просрочки исполнения обязательств по договору организация уведомляет потребителя финансовых услуг (заемщика) в порядке и сроки, предусмотренные статьей 9-2 Закона.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) потребителя финансовых услуг (заемщика), указанному в договоре или сообщенному потребителем финансовых услуг (заемщиком) организации способом, предусмотренным договором, оформляется в письменной форме согласно приложению 6 к Требованиям.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения (при наличии), указывается информация, предусмотренная в части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении организации (при наличии), предусмотренную в приложении 7 к Требованиям.

93. Взаимодействие организации с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, осуществляется с соблюдением следующих требований:

1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации потребителя финансовых услуг (заемщика) либо в помещении организации – не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с потребителем услуг (заемщиком);

2) телефонные переговоры по инициативе организации допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов;

3) при каждом взаимодействии работник организации сообщает:

наименование организации и ее место нахождение;

свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;

структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;

об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.

При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на:

осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта;

взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с организацией в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника организации, не соответствующих действительности;

введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с организацией в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

94. Взаимодействие организации с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется исключительно с телефонных номеров организации и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие организации, и доведенных до сведения потребителя финансовых услуг, а также уполномоченного органа. В случаях изменения телефонных номеров организация письменно или посредством системы электронного документооборота уведомляет уполномоченный орган в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты таких изменений.

95. Взаимодействие с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, по вопросам внесения просроченных платежей по договору предоставления микрокредита, подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся не менее трех месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

Параграф 3. Уступка права (требования) по договору о предоставлении микрокредита

96. В случае, если договором предусмотрено право организации на передачу третьему лицу прав (требований) по договору, организация:

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет потребителя финансовых услуг (заемщика) – физическое лицо (или его уполномоченного представителя) по договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных потребителя финансовых услуг (заемщика) в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором, а также через цифровые объекты;

2) уведомляет потребителя финансовых услуг (заемщика) (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору третьему лицу способом, предусмотренным договором, а также через цифровые объекты в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки прав (требований) с указанием:

наименования, места нахождения и банковских реквизитов лица, которому уступлены права (требования);

назначения дальнейших платежей по договору;

объема переданных прав (требований), размера и структуры задолженности по договору (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пени) и других подлежащих уплате сумм.

97. Уступка права (требования) по договору, заключенному с потребителем финансовых услуг - физическим лицом, лицу, указанному в абзаце пятом пункта 5 статьи 9-1 Закона, осуществляется в следующих случаях:

1) по микрокредиту отсутствует просроченная задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 7 (семи) календарных дней;

2) потребитель финансовых услуг (заемщик) имеет полностью прощенную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев;

3) по одному или нескольким займам, или микрокредитам потребителя финансовых услуг (заемщика) за последние 12 (двенадцать) месяцев была проведена реструктуризация, не способствовавшая надлежащему исполнению потребителем финансовых услуг (заемщиком) своих обязательств.

Глава 8. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

Параграф 1. Общие положения и формы обращений

98. Рассмотрение организацией обращений потребителей финансовых услуг осуществляется в порядке, установленном Требованиями, а также в соответствии с политиками и процедурами соблюдения прав и интересов потребителей услуг – физических лиц.

99. Организация осуществляет работу со следующими обращениями потребителей финансовых услуг:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения организации, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по опросам предоставления микрофинансовых услуг;

2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении потребителем финансовых услуг организации.

100. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на организацию, не признаются обращениями потребителей финансовых услуг и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом организация информирует потребителя финансовых услуг о порядке подачи обращения, соответствующего правилам Требований.

101. Не относятся к обращениям потребителей финансовых услуг по предоставлению микрокредитов следующие обращения:

1) обращения работников организации в организацию как работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением финансовых услуг, за исключением случаев, когда работник организации одновременно является потребителем финансовых услуг и обращается по вопросам, касающимся оказания ему финансовых услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между участниками (учредителями), членами органов управления, бенефициарами и самой организацией, не связанные с предоставлением микрокредитов потребителям финансовых услуг (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, выплаты вознаграждения по облигациям, эмиссии и размещения ценных бумаг);

3) обращения контрагентов организации, не являющихся потребителями финансовых услуг, по договорам, не относящимся к предоставлению финансовых продуктов (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);

4) запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) организации либо условиями финансовых продуктов;

5) запросы, связанные с предоставлением организацией отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг;

6) обращения, о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного потребителя финансовых услуг;

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями финансовых услуг по конкретному договору (сделке), за исключением обращений, в интересах конкретного потребителя финансовых услуг с прямым указанием на это в обращении;

8) переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений потребителей финансовых услуг;

9) обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

Параграф 2. Личный прием и устные обращения

102. Уполномоченные лица организации проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному руководителем исполнительного органа организации либо руководителем филиала (в филиале) в том числе филиалах и представительствах организации.

103. В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом организации во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем финансовых услуг в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

104. Обращения, поступившие в организацию в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю финансовых услуг разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

105. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг об этом в начале разговора.

Параграф 3. Регистрация и подтверждение приема обращений

106. Письменные обращения потребителей финансовых услуг, в том числе поступившие через интернет-ресурс и (или) мобильное приложение (при наличии) организации, подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними документами организации. В мобильном приложении (при наличии) для этих целей предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи обращения.

107. Потребителю финансовых услуг выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения, либо делается соответствующая отметка на копии обращения, а при подаче обращения через интернет-ресурс организации, мобильное приложение организации (при наличии), направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

Параграф 4. Рассмотрение обращений и сроки

108. При недостаточности информации для рассмотрения обращения организация запрашивает у потребителя финансовых услуг дополнительные документы и сведения.

109. Срок рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в организацию.

110. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель финансовых услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

Параграф 5. Результаты рассмотрения обращений

111. Организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц и информирует потребителей финансовых услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

112. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем услуг вопросу;
- 2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы организации и условия договоров;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя финансовых услуг).

113. В случае обоснованности обращения организация принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

114. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом организации. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами организации.

Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными подпунктами 2), 3) и 4) пункта 115 Требований.

Параграф 6. Уведомление потребителя услуг о результатах рассмотрения обращения

115. Передача потребителю финансовых услуг ответа осуществляется способом, предусмотренным договором.

Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю финансовых услуг:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя финансовых услуг;
- 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

116. При личной явке потребителя финансовых услуг в организацию ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными пунктом 115 Требований.

117. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе потребителя услуг от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

Параграф 7. Учет, анализ обращений потребителей финансовых услуг

118. Организация ведет классификатор поступивших обращений, обеспечивающий:

- 1) регистрацию всех письменных обращений;
- 2) основную информацию по обращению;

3) классификацию обращений в соответствии с требованиями внутреннего порядка рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, поступивших в процессе предоставления микрокредитов;

4) хранение информации не менее 5 (пяти) лет.

119. Основная информация по обращению включает:

1) регистрационный номер и дату обращения;

2) индивидуальный идентификационный номер или бизнес-идентификационный номер потребителя финансовых услуг (его представителя) и контактные данные в случае их указания в обращении;

3) демографические данные (пол, возраст, регион) в случае их указания в обращении;

4) канал поступления обращения;

5) тип кредитного продукта;

6) классификатор вопроса;

7) предмет и описание обращения;

8) сведения об ответственных работниках;

9) принятое по обращению решение.

120. Функции анализа обращений возлагаются на подразделение организации (за исключением ломбардов и кредитных товариществ), независимое от деятельности иных структурных подразделений, либо на ответственное должностное лицо, и включают:

анализ и обобщение обращений для выявления причин их возникновения;

разработку рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями;

внесение руководству организации предложений о корректирующих и превентивных мерах;

подготовку управленческой отчетности.

121. Управленческая отчетность по обращениям потребителей услуг включает, в том числе информацию о:

1) количестве и классификации обращений в разрезе финансовых продуктов;

2) соблюдении сроков рассмотрения обращений и принятия по ним решений;

3) результатах оценки удовлетворенности потребителей услуг;

4) выявленных системных проблемах и принятых мерах.

Глава 9. Требования к разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг

122. Организация ежегодно разрабатывает и утверждает программу финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг – физических лиц в целях формирования у них понимания условий финансовых продуктов, связанных с ними рисков и последствий, а также способности принимать обоснованные и самостоятельные решения.

123. Программа реализуется на постоянной основе на казахском и русском языках и охватывает:

формы предоставления информации при личном взаимодействии (отделения, консультации, печатные материалы);

формы предоставления информации с использованием интернет-ресурсов, и мобильного приложения (при наличии) организации.

124. Информация для повышения финансовой грамотности соответствует следующим требованиям:

доступна при предоставлении финансовых услуг, включая личное взаимодействие и при использовании цифровых объектов организации;

адаптирована для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения;

сопровождается примерами, расчетами, таблицами и наглядными материалами.

125. Программа финансовой грамотности организации включает, в том числе следующие направления:

1) разъяснение условий предлагаемых финансовых продуктов и договоров, в том числе:

механизмов расчета процентов и платежей;

ставок вознаграждения;

2) информирование о правах и обязанностях потребителей финансовых услуг, в том числе о праве:

на получение полной информации;

на подачу обращения и защиту своих прав, включая инструменты досудебного урегулирования споров;

3) цифровую финансовую грамотность, предусматривающую информирование о:

безопасном использовании мобильных приложений;

рисках мошенничества;

способах защиты персональных данных и иных сведений;

необходимых действиях при утрате доступа, утечке данных и несанкционированных операциях;

4) специальные меры для уязвимых групп населения, в том числе:

клиентов с низким доходом и уровнем образования;

пожилых людей;

лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

126. Применение поведенческих инструментов в информировании потребителей услуг, включая:

разъяснения и предостережения от типовых ошибок (сообщения о возможном увеличении переплаты при внесении минимального платежа, уведомления о последствиях просрочки, предупреждения о несоблюдении требований по защите персональных данных, предупреждения о недопустимости передачи кодов и паролей и другие предупреждения);

визуальные акценты на ключевых рисках;

описание возможных последствий принимаемых решений потребителем финансовых услуг.

127. Мероприятия по повышению финансовой грамотности включают, в том числе:

информирование потребителей финансовых услуг об особенностях предоставления финансовых продуктов с использованием цифровых объектов, связанных с ними рисках и способах защиты от неправомерного доступа и мошенничества;

интеграцию обучающих и разъясняющих материалов в интерфейсы цифровых объектов (мобильные приложения).

128. Организация обеспечивает наличие на своем интернет-ресурсе (при наличии) раздела по финансовой грамотности, содержащего ответы на часто задаваемые вопросы, разъяснения по финансовым продуктам, а также обучающие материалы.

129. Организация ежегодно:

оценивает эффективность мероприятий по повышению финансовой грамотности;

корректирует программу финансовой грамотности с учетом результатов оценки и выявленных поведенческих рисков.

130. Для реализации программы финансовой грамотности в организации определяется структурное подразделение, на которое возлагаются функции:

разработки политики и внутренних процедур по финансовой грамотности;

проектирования, тестирования и внедрения мероприятий с учетом целевых аудиторий;

мониторинга и оценки эффективности мероприятий по повышению финансовой грамотности.

Приложение 1

к Требованиям к осуществлению
микрофинансовой деятельности

Требования к содержанию ключевого информационного документа по финансовому продукту

Перед подписанием договора о предоставлении микрокредита организация (наименование организации и номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности) предоставляет Вам настоящий документ, содержащий основные условия финансового продукта.

Положения настоящего документа действительны до:

Общие положения	Погашения
1. Наименование финансового продукта: 2. Сумма микрокредита: 3. Валюта: 4. Срок микрокредита: 5. Размер ставки вознаграждения (в годовых процентах) 6. Годовая эффективная ставка вознаграждения: 7. Частота погашений:	8. Метод погашения: ☐ аннуитетный ☐ дифференцированный ☐ иной 9. Дата и сумма первого платежа 10. Общая сумма погашения: сумма основного долга: начисленного вознаграждения:
Обеспечение	Неустойка (штраф, пеня)
11. Залог 12. Гарантия 13. Поручительство 14. Другой способ 15. Не предусмотрено	16. Размер неустойки (штрафа, пени) за погашение основного долга и вознаграждения.
Дополнительные услуги	

17. Заключение договора страхования и сроки его пролонгации	18. Заключение договора оценки
Права заемщика:	Предупреждение о рисках неисполнения обязательств по микрокредиту
1. Право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей 2. Право на обращение в организацию с заявлением на изменение условий договора о предоставлении микрокредита, в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту 3. Право на обращение к микрофинансовому омбудсману при наличии спора с организацией	
Права организации:	Обязанности организации:
1. Требовать исполнения обязательств по договору 2. Изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности"	
Я подтверждаю, что перед заключением договора о предоставлении микрокредита я получил необходимую информацию и ознакомлен с условиями договора: Подпись Заемщика _____ Дата _____	Я ознакомлен с условиями и принимаю ответственность: Подпись Созаемщика/Гаранта _____ Поручителя _____ Дата _____

Приложение 2
к Требованиям к осуществлению
микрофинансовой деятельности
Приложение №__
к Договору о предоставлении
микрокредита №_____
от _____
(день, месяц, год)

График погашения микрокредита от _____ (день, месяц, год)
к Договору о предоставлении микрокредита №_____ от _____ (день, месяц, год)

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) (/)/наименование заемщика	
Индивидуальный идентификационный номер (ИИН)/бизнес - идентификационный номер (БИН) заемщика	
Сумма микрокредита	_____
Размер ставки вознаграждения	_____ процент (-ов) годовых
Размер годовой эффективной ставки вознаграждения	_____ процент (-ов) годовых
Срок микрокредита	_____ (дней, месяцев, лет)
Выбранный заемщиком (созаемщиком) метод погашения микрокредита	(аннуитетный, дифференцированный или другой) в соответствии с внутренними документами организации

Дата платежа	Платежи за период			Остаток
	Сумма платежа	Вознаграждение	Основной долг	
1	2	3	4	5
Дата выдачи займа	-	-	-	Сумма в

Итого:				
Реквизиты организации		Реквизиты заемщика (созаемщика)		

График погашения микрокредита по соглашению сторон содержит дополнительные сведения.

Примечание:

В графе 1 вводятся даты совершения платежей (первая дата является датой выдачи микрокредита).

В графе 2 вводятся суммы платежей заемщика (первая сумма платежа со стороны заемщика отсутствует).

В графах 3 и 4 вводятся суммы вознаграждения и основного долга, составляющие сумму платежа заемщика.

В графе 5 вводятся остатки основного долга (задолженности) после произведенного очередного платежа заемщика.

В строке "Итого" вводятся суммы потоков платежей по графам 2, 3 и 4.

Приложение 3
к Требованиям к осуществлению
микрофинансовой деятельности

Методики расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также временные базы для расчета вознаграждения по таким микрокредитам

Глава 1. Методика расчета регулярных платежей методом аннуитетных платежей

1. Расчет размера регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$\text{Пени} = \text{Сумма}_{\text{USD}} \times \frac{\text{SOFR}_{\text{USD,ON}} + 2\%}{360} \times \text{Дни}$$

где:

P – размер регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа;

i – годовая ставка вознаграждения по микрокредиту;

S – остаток основного долга по микрокредиту;

n – количество погашений.

При использовании временных баз, предусмотренных подпунктом 1) пункта 5 Методик, формула расчета регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа подлежит корректировке в части учета количества дней в периоде начисления процентов.

2. Расчет платежа по основному долгу осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$S_1 = P - I,$$

где:

S₁ – доля основного долга в регулярном (ежемесячном) аннуитетном платеже;

P – размер регулярного (ежемесячного) аннуитетного платежа;

I – размер вознаграждения.

Размеры первого и последнего платежей в графике погашения задолженности по микрокредиту могут отличаться от регулярных (ежемесячных) аннуитетных платежей.

Глава 2. Методика расчета регулярных платежей методом дифференцированных платежей

3. Расчет платежа по основному долгу осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$T = \frac{3_{\text{сст}}}{\Xi_1}, \text{ где:}$$

где:

S_1 – доля основного долга в регулярном дифференцированном платеже;

S – сумма займа (микрокредита);

n – количество погашений.

4. Расчет размера регулярного дифференцированного платежа осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$P = S_1 + I,$$

где:

P – размер регулярного дифференцированного платежа;

S_1 – доля основного долга в регулярном дифференцированном платеже;

I – размер вознаграждения.

Глава 3. Временные базы для расчета вознаграждения по микрокредиту и порядок расчета вознаграждения

5. При расчете вознаграждения по микрокредиту, предусмотренному в пункте 7 Методик, организациями используются следующие временные базы, равные:

1) 365 (тремстам шестидесяти пяти) или 366 (тремстам шестидесяти шести) дням в году и фактическому количеству дней в месяце;

2) 360 (тремстам шестидесяти) дням в году и 30 (тридцати) дням в месяце.

6. Расчет вознаграждения производится простым методом начисления процентов. Под простым методом начисления процентов следует понимать начисление процентов только на остаток задолженности по микрокредиту.

При досрочном погашении микрокредита расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования микрокредитом.

Для целей расчета вознаграждения дата предоставления микрокредита и дата полного исполнения обязательства по возврату микрокредита принимаются за один день.

7. Расчет вознаграждения по микрокредиту осуществляется по следующей формуле (результат вычисления округляется до двух знаков после запятой):

$$T = \frac{Z + P}{W_{\text{сум}}} \text{ (тенге/кВт.ч), где:}$$

где:

I – сумма вознаграждения;

S – остаток основного долга по микрокредиту;

i – годовая ставка вознаграждения по микрокредиту;

n – количество дней в периоде, за который начисляются проценты.

Приложение 4
к Требованиям к осуществлению
микрофинансовой деятельности

АНКЕТА

**по выявлению и предотвращению случаев мошенничества
при заключении физическим лицом посредством Интернета договора
потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества**

1. Кто предложил Вам оформить данный микрокредит?

☐ Самостоятельно обратился в организацию.

☐ По совету знакомых.

☐ По звонку "службы безопасности", "полиции", неустановленных лиц и других

2. Вы обратились в организацию лично или по просьбе других лиц (службы безопасности, правоохранительных органов, неустановленных лиц и других)?

☐ Лично.

☐ По просьбе третьих лиц.

3. Для каких целей Вы оформляете микрокредит?

☐ Личные нужды (покупка, ремонт и другое).

☐ Для "проверки счета" или "возврата ошибочного перевода"

☐ Для перевода на безопасный счет в связи с возникшей угрозой от мошенников

4. Вы ознакомились с условиями микрокредита (сумма, срок, процентная ставка, график погашения)?

☐ Да, полностью понимаю.

☐ Не до конца понимаю.

5. Никто не оказывает на Вас давление или не торопит с оформлением микрокредита?

☐ Нет, решение принято самостоятельно.

☐ Да, меня просят оформить "срочно".

6. Вам советовали скрывать оформление микрокредита от сотрудников организации или родных?

☐ Нет.

☐ Да, говорили "никому не рассказывать", "это тайна", "проверка".

7. Получали ли Вы ранее звонки с предложением "защитить Ваши деньги" или "проверить операции по счету"?

☐ Нет.

☐ Да.

Приложение 5
к Требованиям к осуществлению
микрофинансовой деятельности

Требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности

1. Договор о предоставлении микрокредита (далее – договор) содержит условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон, а также обязательные условия согласно следующему перечню:

1) общие условия договора;

2) права заемщика;

3) права организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность (далее – организация);

4) обязанности организации;

5) ограничения для организации;

6) ответственность сторон за нарушение обязательств;

7) порядок внесения изменений в условия договора;

8) условие, предусматривающее, что при уступке организацией права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

2. Общие условия договора содержат:

1) дату заключения договора;

2) наименование организации и фамилию, имя и отчество (при его наличии) заемщика (созаемщика) – физического лица или наименование заемщика (созаемщика) – юридического лица;

3) цель микрокредита, соответствующую заявлению, представленному заемщиком. В случае внешнего рефинансирования банковских займов (микрокредитов), указываются номера и даты договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита), а также наименования кредиторов.

Цель микрокредита не указывается в договоре, срок микрокредита по условиям которого составляет не более одного месяца, а также в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии;

4) сумму микрокредита (предмет микрокредита), для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общую сумму микрокредита (предмет микрокредита), сумму переплаты по микрокредиту, сведения о цели использования микрокредита (при наличии), при этом информация о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), отражается на первой странице договора;

5) срок погашения микрокредита, для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общий срок договора;

6) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении в соответствии с постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 44 "Об утверждении Правил исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 38333), на дату заключения договора;

7) способ выдачи микрокредита. В случае выдачи микрокредита на цели внешнего рефинансирования задолженности указывается, что сумма микрокредита перечисляется на банковский счет банка второго уровня (организации), в котором выдан рефинансируемый банковский заем (микрокредит) с указанием номера банковского счета банка (микрофинансовой организации);

8) способ погашения микрокредита: единовременно либо частями, (наличными, в безналичном порядке), порядок погашения (через кассу, на банковский счет, через удаленный терминал и другое по согласованию сторон) и периодичность погашения основного долга и вознаграждения - с указанием реквизитов банковского счета микрофинансовой организации;

9) метод погашения микрокредита: аннуитетный (с погашением равными платежами), дифференцированный (с погашением основного долга равными долями) либо другой метод в соответствии с внутренними документами организации;

10) очередность погашения задолженности по микрокредиту;

11) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения. При выдаче микрокредита физическому лицу указывается предельный размер неустойки (штрафа, пени), а также порядок ее исчисления, предусмотренный пунктом 3 статьи 6 Закона;

12) обеспечение (вид: залог, гарантия, поручительство и другие способы, предусмотренные договором), за исключением микрокредита, предоставляемого без обеспечения;

13) меры, принимаемые организацией банком при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору;

14) срок действия договора;

15) указание о наличии согласия заемщика (созаемщика) на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на предоставление кредитным бюро организации кредитного отчета о нем, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств;

16) информацию о почтовом и электронном адресе организации, а также данные о его официальном интернет-ресурсе (для кредитных товариществ и ломбардов – при наличии).

17) адрес места регистрации либо места жительства заемщика – физического лица, адрес места регистрации.

3. Общие условия договора, заключенного на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, помимо условий, указанных в пункте 2 Требований, содержат следующие условия:

1) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;

2) все платежи заемщика по договору, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия договора;

3) по соглашению сторон допускается увеличение срока действия договора на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

Общие условия договора под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, заключенного ломбардом с физическим лицом на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, помимо условий, указанных в пункте 2 Требований, содержат условия, предусмотренные подпунктами 1), 2) и 3) части первой настоящего пункта.

4. Права заемщика предусматривают возможность:

1) ознакомления с правилами предоставления микрокредитов, тарифами организации по предоставлению микрокредитов;

2) распоряжения полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором;

3) оплаты основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день);

4) досрочного полного или частичного возврата организации суммы микрокредита, предоставленного по договору;

5) по заявлению получить в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;

6) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате организации предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);

7) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных организацией улучшающих условий в порядке, предусмотренном договором;

8) письменно обратиться в организацию при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;

9) в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки посетить организацию, и (или) представить заявление в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором, 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 (далее – заявление), в том числе связанных с:

изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору;

уменьшением ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором микрокредита;

отсрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;

изменением метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

изменением срока микрокредита;

прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пеней) по микрокредиту;

самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном статьей 20-1 Закона Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества";

представлением отступного взамен исполнения обязательств по договору путем передачи организации залогового и (или) иного имущества;

реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору покупателю;

10) письменно обратиться к микрофинансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона.

Требование, предусмотренное подпунктом 9) настоящего пункта не распространяется на договор, заключенный с ломбардом или кредитным товариществом.

5. Права организации предусматривают возможность:

1) в одностороннем порядке изменения условий договора в сторону их улучшения для заемщика в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона, а также установленных в договоре;

2) требования досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней.

6. Обязанности организации предусматривают требования:

1) при выдаче микрокредита с целью внешнего рефинансирования задолженности, получить согласие заемщика на зачисление суммы микрокредита на банковский счет банка второго уровня (организации), выдавшего рефинансируемый банковский заем (микрокредит) и произвести перечисление денег на банковский счет указанного банка второго уровня организации) с указанием в назначении платежа сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номерах и датах договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита);

2) принять деньги от заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;

3) по заявлению заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;

4) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);

5) уведомить заемщика об изменении условий договора в сторону их улучшения в порядке, предусмотренном договором;

6) при наличии просрочки исполнения обязательства не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления уведомить заемщика способом, предусмотренным договором, а также через цифровые объекты. Уведомление содержит:

размер просроченных платежей по договору на дату, указанную в уведомлении;

требование о внесении просроченных платежей по договору а;

разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по договору;

указание на право заемщика обратиться в организацию с предложением о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона;

иные сведения по усмотрению организации.

Договор содержит условие, что уведомление считается доставленным, если оно направлено заемщику одним из следующих способов, предусмотренных договором:

на адрес электронной почты, указанный в договоре;

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

с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование получения уведомления заемщиком.

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом;

7) рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение заемщика;

8) рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика предложенные изменения в условия договора;

9) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) организации по договору третьему лицу (далее – договор уступки права требования), уведомить заемщика (или его уполномоченного представителя):

до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан;

о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права (требования) с указанием назначения дальнейших платежей по погашению микрокредита третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм.

10) внести изменения в условия договора, предусмотренные в подпункте 1-1) и (или) подпункте 2) пункта 2 статьи 9-2 Закона, на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия договора заемщиком:

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

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

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора, заключенного с заемщиком, указанным в абзаце втором настоящего подпункта, 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;

11) при поступлении на банковский счет от банка второго уровня или иной организации платежа с указанием сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номеров и дат договоров направить деньги в счет погашения задолженности по микрокредиту (микрокредитам), указанному в указании, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления без истребования от заемщика заявления о частичном или полном досрочном погашении.

При недостаточности суммы для полного досрочного погашения микрокредита, микрофинансовая организация осуществляет частичное досрочное погашение микрокредита на сумму, равную поступившей на ее банковский счет, в порядке, установленном договором о предоставлении микрокредита.

В срок, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, организация уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором и через цифровые объекты о полном либо о частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени).

7. Ограничения для организации предусматривают запрет на:

1) изменение в одностороннем порядке ставки вознаграждения (за исключением случаев ее снижения) и (или) способа и метода погашения микрокредита;

2) ограничение заемщика, залогодателя в выборе страховой организации и (или) оценщика, если условиями о предоставлении микрокредита предусмотрены требования о заключении договоров страхования и (или) на проведение оценки в целях определения рыночной стоимости имущества, являющегося обеспечением, а также возложение на заемщика обязанности страховать свою жизнь и здоровье;

3) перевод микрокредита, выданного с целью внешнего рефинансирования займа (микрокредита) в другом банке второго уровня или организации, на счет иной кроме банковского счета банка второго уровня (организации), в котором подлежит погашению задолженность по займу (микрокредиту);

4) взимание неустойки или иных видов штрафных санкций, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и уплата вознаграждения или основного долга производится в следующий за ним рабочий день;

5) установление и взимание с заемщика любых платежей, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

6) требование выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением

договора по которому сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег на дату его заключения;

7) требование выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

8) заключение договоров, предусматривающих сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по договору, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан "О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью" и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан "Об акционерных обществах";

9) увеличение срока действия договора, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита;

10) требование от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего организации сумму микрокредита, неустойки (штрафа, пени) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

11) увеличение суммы микрокредита по договору;

12) индексацию обязательства и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту;

13) подачу нотариусу заявления о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по договору не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в договоре адресом должника, а также к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан "О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью" и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан "Об акционерных обществах".

8. Ответственность сторон за нарушение обязательств содержит условия возникновения ответственности сторон в случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения условий договора.

9. Порядок внесения изменений в условия договора предусмотрен частью третьей пункта 2 статьи 9-2 Закона.

10. Договор заключается между организацией и заемщиком в письменной форме, на казахском и русском языках с приложением в необходимых случаях перевода на другие языки, а при заключении договора с иностранными лицами - на казахском и приемлемом для сторон языке.

Указание в договоре ссылок на внутренние документы организации и документы, которые могут изменяться в период срока действия договора в одностороннем порядке и недоступны для ознакомления заемщиком, не допускается.

Текст договора печатается на листах формата А4, шрифтом "Times New Roman" размером не менее двенадцати, с обычным межбуквенным, одинарным межстрочным интервалами и применением абзацных отступов.

11. К договору прилагаются следующие документы, которые являются неотъемлемой частью договора:

- 1) результат оценка пригодности займа;
- 2) ключевой информационный документ;
- 3) титульный лист.

Титульный лист излагается в виде начальных листов договора, и содержит условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 11) пункта 2, а также подпункта 9) пункта 4 Требований в указанной последовательности. При этом условие, предусмотренное подпунктом 4) пункта 2 Требований, излагается на первой странице договора.

12. Условия, предусмотренные в подпунктах 10), 12), 13) и 14) пункта 2 и подпункте 10) пункта 4 Требований, излагаются в договоре в указанной последовательности после титульного листа.

В случае заключения договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, часть договора (заявление о присоединении), представляемая заемщику, соответствует требованиям части второй пункта 11 Требований, а также содержит условия, предусмотренные настоящим пунктом, которые указываются в договоре в соответствующей последовательности. При этом заявление о присоединении приравнивается к титульному листу договора.

13. К договору прилагается подписанный его сторонами график погашения микрокредита по форме в соответствии с приложением 2 к Требованиям к осуществлению микрофинансовой деятельности.

График погашения микрокредита, составленный на дату выдачи микрокредита, также содержит перечень предложенных организацией методов погашения микрокредита с отметкой заемщика (созаемщика) о выбранном методе.

По соглашению сторон организацией в соответствии с правилами предоставления микрокредитов предлагаются дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных с периодичностью, применяемой при расчете проектов графиков погашения микрокредита методами дифференцированных и аннуитетных платежей.

14. При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, организацией составляется и выдается заемщику новый график погашения микрокредита.

При изменении условий микрокредита, влекущих увеличение суммы (размера) денежных обязательств заемщика, увеличение срока микрокредита, увеличение ставки вознаграждения, организацией составляется и выдается заемщику новый титульный лист с учетом новых условий.

При предоставлении очередной части микрокредита в рамках кредитной линии на основании договора или заявления заемщика заемщику предоставляются график погашения микрокредита и титульный лист в соответствии с требованиями пункта 12 Требований.

15. Требования пункта 12, а также частей первой и третьей пункта 13 Требований не распространяются на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита, а также на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

16. При предоставлении микрокредита посредством заключения соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также в рамках него договора (договоров), являющегося (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии и на основании, которого (которых) осуществляется выдача очередного микрокредита:

в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии указываются общая сумма и общий срок микрокредита;

условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 9) и 14) пункта 2 Требований, излагаются в договоре в указанной последовательности. При этом условие, предусмотренное в подпункте 4) пункта 2 Требований, указывается на первой странице договора;

условия, предусмотренные в подпунктах 8), 10), 11), 12), 13) и 16) пункта 2 Требований, подпунктах 6) и 7) пункта 1, а также пунктами 4, 5, 6 и 7 Требований, в случае их указания в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии не требуют дополнительного указания в договоре.

Приложение 6
к Требованиям к осуществлению
микрофинансовой деятельности

УВЕДОМЛЕНИЕ

о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам

Настоящим _____

(далее – 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 обязательства по возврату основного долга и (или) уплате вознаграждения, которая составляет _____.

Итого, сумма Вашей задолженности по Договору на указанную дату (включая неустойку) составляет _____, которую Вам необходимо погасить, с учетом вознаграждения и неустойки, начисленных до дня погашения задолженности по Договору.

Вы вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить организацию и (или) представить

в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным 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 – Закон). При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, организация рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и письменно способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты, сообщит Вам о (об):

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

В случае получения решения организации об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Вы вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману.

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 организацией по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона 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 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 7
к Требованиям к осуществлению
микрофинансовой деятельности

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

В случае если заемщик является физическим лицом, он вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита (далее – Договор) посетить организацию и (или) в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, подать 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, организация рассматривает предложенные заемщиком - физическим лицом изменения в условия Договора и письменно сообщает заемщику способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты, о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) о встречном предложении по изменению условий Договора;

3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

В случае получения решения организации об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, заемщик - физическое лицо вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману.

В случаях неудовлетворения заемщиком требования 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 организацией по изменению условий Договора в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона 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 организации в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в пункте 5 статьи 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.

Организация принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) 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, заключенного с заемщиком – физическим лицом, указанным в подпункте 1) части первой 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.

Приложение к постановлению
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 15 мая 2026 года № 92

Перечень постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан, постановлений Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, а также отдельных структурных элементов некоторых постановлений Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, признаваемых утратившими силу

1. Постановление 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).

2. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 19 октября 2020 года № 102 "О внесении изменений и дополнений в постановление 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, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, формы графика погашения микрокредита" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 21530).

3. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 83 "О внесении изменений и дополнений в постановление 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, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, формы графика погашения микрокредита" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 23622).

4. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 января 2024 года № 7 "О внесении изменений в постановление 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 Республики Казахстан под № 33963).

5. Пункт 4 постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 марта 2024 года № 17 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам регулирования банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 34193).

6. Пункт 3 постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 27 сентября 2024 года № 77 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 35148).

7. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 27 сентября 2024 года № 78 "О внесении изменений и дополнений в постановление 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 Республики Казахстан под № 35210).

8. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 22 января 2025 года № 2 "О внесении изменений в постановление 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 Республики Казахстан под № 35678).

9. Пункт 2 постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 46 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 36748).

10. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 51 "Об утверждении Правил предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов Республики Казахстан под № 36743).

