

	Правила предоставления микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»	ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»
---	---	--

«УТВЕРЖДЕНО»
Общим Собранием Участников
ТОО «Микрофинансовая организация
«Азиатский Кредитный Фонд»
от «20» июля 2026 года

Правила предоставления микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»

г. Алматы, 2026 г.

ТОО «МФО «Азиатский Кредитный Фонд».	Страница 1 из 24
---	-------------------------

СОДЕРЖАНИЕ

I.	Общие положения	3
II.	Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита заявителем и порядок его рассмотрения	3
III.	Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита	5
IV.	Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов	7
V.	Предельные величины ставок вознаграждения за пользование микрокредитом	7
VI.	Порядок выплаты вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	8
VII.	Требование к принимаемому АКФ обеспечению	8
VIII.	Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита.	9
IX.	Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	9
X.	Методы погашения микрокредита	11
XI.	Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита	11
XII.	Права и обязанности АКФ и его клиента, их ответственность	13
XIII.	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.....	18
XIV.	Положение АКФ о порядке работы с клиентами.....	19
XV.	Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг	19
XVI.	Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения	20
XVII.	Тайна предоставления микрокредита	21
XVIII.	Иные условия предоставления микрокредита	23
XIX.	Заключительные положения	23

I. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V ЗРК «О микрофинансовой деятельности» (далее – «Закон о МФД»), нормативными правовыми актами уполномоченного органа, а также уставом ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд» (далее – АКФ) и регулируют порядок подачи заявления на микрокредит и его рассмотрение, заключение договоров, выдачи и погашения микрокредитов.
- 1.2. АКФ предлагает индивидуальные и групповые микрокредиты. Условия предоставления микрокредитов АКФ определяются Кредитной политикой, а также процедурами кредитования.
- 1.3. Заемщиками АКФ могут быть физические и юридические лица (далее – «Заемщик»).
- 1.4. АКФ предоставляет микрокредиты на условиях платности, возвратности, срочности, обеспеченности, целевого использования и на других условиях, определяемых договором о предоставлении микрокредита (далее – «Договор о предоставлении микрокредита»).

II. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита заявителем и порядок его рассмотрения

- 2.1. АКФ обеспечивает консультирование заявителей по вопросам получения микрокредита посредством личного обращения, телефонной связи, дистанционных каналов обслуживания и иных способов, предусмотренных внутренними нормативными документами АКФ.
- 2.2. До подачи заявления на предоставление микрокредита АКФ предоставляет заявителю полную и достоверную информацию об условиях предоставления микрокредита, сроках рассмотрения заявления, размере вознаграждения, комиссиях (при наличии), расходах, связанных с получением и погашением микрокредита, правах и обязанностях сторон, а также иную информацию и документы, обязательность предоставления которых предусмотрена законодательством Республики Казахстан.
- 2.3. До подачи заявления заявитель ознакомляется с настоящими Правилами, тарифами АКФ, условиями предоставления соответствующего финансового продукта и вариантами графиков погашения микрокредита.
- 2.4. При намерении получить микрокредит АКФ предоставляет заявителю информацию о перечне документов и сведений, необходимых для рассмотрения заявления.
- 2.5. До принятия решения о предоставлении микрокредита либо увеличении кредитного лимита в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, АКФ проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг.
- 2.6. Оценка пригодности микрокредита проводится в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ с использованием сведений, предоставленных заявителем, а также информации, полученной из кредитных бюро, государственных информационных систем и иных источников, использование которых допускается законодательством Республики Казахстан.
- 2.7. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита, критерии оценки,

- перечень анализируемых сведений, основания проведения дополнительных проверок и порядок принятия решения определяются внутренними нормативными документами АКФ.
- 2.8. Заявитель вправе отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита в любое время до его подписания.
- 2.9. Рассмотрение заявления осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами АКФ .
- 2.10. Решение о предоставлении микрокредита принимается уполномоченным органом (лицом) АКФ, наделенным соответствующими полномочиями. При принятии решения могут быть изменены сумма, срок, способ обеспечения и иные условия предоставления микрокредита .
- 2.11. Распределение кредитных полномочий, порядок рассмотрения заявлений и принятия решений определяются внутренними нормативными документами АКФ.
- 2.12. До заключения договора при консультировании работники АКФ устно разъясняют:
- 2.12.1. существенные условия договора, включая информацию о ставках, комиссиях и иных платежах, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц, права и обязанности сторон;
- 2.12.2. риски, связанные с микрокредитом, последствия неисполнения обязательств;
- 2.12.3. ответственность созаемщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора;
- 2.12.4. 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;
- 2.12.5. различие методов погашения микрокредита с предоставлением в письменном виде проектов графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ;
- 2.12.6. сроки оказания услуг.
- 2.13. Дополнительно работник АКФ, 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.
- 2.14. Консультации предоставляются работником АКФ в соответствии с внутренним документом АКФ (руководством по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов), с учетом целей (потребностей) получения микрокредита и информации о ранее полученных микрокредитах, представленной потребителем финансовых услуг либо имеющейся у АКФ, и подлежат документированию в порядке, установленном внутренними документами АКФ.
- 2.15. 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.
- 2.16. При оказании услуг с использованием цифровых объектов АКФ до заключения договора организация обеспечивает предоставление полной и достоверной информации в цифровой форме, в объеме, сопоставимом с информацией, предоставляемой при личном взаимодействии и предусмотренной действующим законодательством Республики Казахстан.

III. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита

- 3.1. После принятия уполномоченным органом (лицом) АКФ решения о предоставлении микрокредита осуществляется подготовка договора о предоставлении микрокредита и иных необходимых документов в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 3.2. Договор о предоставлении микрокредита заключается в письменной форме либо в форме электронного документа (при наличии) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, на государственном и русском языках.
- 3.3. До заключения договора о предоставлении микрокредита АКФ предоставляет потребителю финансовых услуг информацию и документы в объеме, порядке, форме и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, включая ключевой информационный документ, а также по требованию потребителя финансовых услуг предоставляет проект договора о предоставлении микрокредита.
- 3.4. При заключении договора посредством интернет-ресурсов, мобильного приложения либо иных цифровых каналов взаимодействия (при наличии) обязательная информация и документы предоставляются в электронной форме с обеспечением подтверждения факта ознакомления потребителя финансовых услуг в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
- 3.5. До принятия решения о предоставлении микрокредита АКФ осуществляет проверки и получает сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, включая сведения из кредитных бюро, государственных информационных систем и иных источников информации, использование которых допускается законодательством Республики Казахстан.
- 3.6. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, АКФ проводит мероприятия по предотвращению мошенничества, дополнительную проверку сведений, идентификацию и (или) биометрическую аутентификацию потребителя финансовых услуг (при наличии), а также осуществляет иные проверки, необходимые для принятия решения о предоставлении микрокредита.
- 3.7. В случаях, установленных законодательством Республики Казахстан, предоставление микрокредита осуществляется после получения согласий, подтверждений либо иных документов, обязательность получения которых предусмотрена законодательством Республики Казахстан.
- 3.8. АКФ отказывает в предоставлении микрокредита либо принимает иное решение по заявлению в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 3.9. При предоставлении микрокредита АКФ обеспечивает предоставление потребителю финансовых услуг проектов графиков погашения микрокредита, рассчитанных методами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан, а также иных вариантов графиков погашения, если их применение предусмотрено внутренними нормативными документами АКФ.

- 3.10. Порядок передачи суммы микрокредита, в том числе особенности предоставления микрокредитов посредством интернет-ресурсов (при наличии), сроки передачи денежных средств, случаи применения дополнительных мер защиты, а также порядок оформления согласий потребителя финансовых услуг определяются законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 3.11. Потребитель финансовых услуг вправе отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. При заключении договора посредством цифровых каналов взаимодействия (при наличии) АКФ обеспечивает возможность реализации указанного права в электронной форме в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 3.12. АКФ обеспечивает соблюдение требований законодательства Республики Казахстан при информировании потребителей финансовых услуг, в том числе требований, связанных с распространением рекламной информации, использованием средств связи и учетом волеизъявления потребителя финансовых услуг относительно получения информационных и рекламных сообщений.
- 3.13. Информация о договоре о предоставлении микрокредита подлежит предоставлению в кредитные бюро в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
- 3.14. Договор о предоставлении микрокредита должен соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан, включая требования к его содержанию, обязательным условиям, порядку оформления, раскрытию информации и форме графика погашения микрокредита.
- 3.15. В момент заключения договора работники АКФ разъясняют потребителю финансовых услуг:
- 3.15.1. права и обязанности сторон по договору;
 - 3.15.2. право на досрочное исполнение обязательств по договору;
 - 3.15.3. право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор по инициативе потребителя финансовых услуг, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;
 - 3.15.4. основания и порядок досрочного прекращения договора;
 - 3.15.5. порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения организацией, а также право обратиться к микрофинансовому омбудсману.
- 3.16. Работники АКФ предоставляют потребителю финансовых услуг необходимое время для ознакомления с положениями договора.
- 3.17. Не допускается получение согласия потребителя финансовых услуг на получение микрокредита или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.
- 3.18. В момент заключения договора о предоставлении микрокредита с потребителем финансовых услуг - физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, работник АКФ (уполномоченный агент) обеспечивает предоставление графика погашения микрокредита, который включает следующую информацию:
- 3.18.1. сумму микрокредита;
 - 3.18.2. срок микрокредита;
 - 3.18.3. размер ставки вознаграждения в процентах годовых;

- 3.18.4. размер ГЭСВ по микрокредиту (в процентах);
- 3.18.5. метод погашения микрокредита: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения микрокредита, рассчитанный в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;
- 3.18.6. количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения по микрокредиту;
- 3.18.7. размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;
- 3.18.8. итоговый размер выплат по микрокредиту с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.
- 3.19. Требования части первой настоящего пункта Правил не распространяются на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

IV. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов

- 4.1. Размер микрокредита определяется по результатам рассмотрения заявления заемщика с учетом условий финансового продукта, платежеспособности заемщика, требований законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов АКФ.
- 4.2. Срок микрокредита определяется исходя из условий финансового продукта, результатов оценки заемщика и требований законодательства Республики Казахстан.

V. Предельные величины ставок вознаграждения за пользование микрокредитом

- 5.1. Размер ставки вознаграждения по микрокредиту определяется АКФ с учетом условий соответствующего финансового продукта, уровня кредитного риска, результатов оценки платежеспособности заемщика, требований законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов АКФ. Предельные размеры ставок вознаграждения по микрокредитам утверждаются уполномоченным органом (лицом) АКФ в соответствии с распределением полномочий, установленным внутренними нормативными документами АКФ.
- 5.2. Размер ставки вознаграждения по конкретному микрокредиту устанавливается в процентном выражении к основной сумме микрокредита в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 5.3. Размер ставки вознаграждения может различаться в зависимости от условий финансового продукта, категории заемщика, суммы, срока микрокредита, предоставленного обеспечения, уровня кредитного риска и иных факторов, учитываемых АКФ при принятии решения о предоставлении микрокредита.
- 5.4. Размер номинальной ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) определяется и указывается в договоре о предоставлении микрокредита в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
- 5.5. Годовая эффективная ставка вознаграждения по микрокредиту не может превышать предельный размер, установленный законодательством Республики

Казахстан.

VI. Порядок выплаты вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

- 6.1. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик уплачивает АКФ вознаграждение в размере и порядке, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита.
- 6.2. Размер номинальной ставки вознаграждения, годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ), порядок начисления и уплаты вознаграждения определяются договором о предоставлении микрокредита в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
- 6.3. Начисление вознаграждения осуществляется в порядке и по методике, установленным законодательством Республики Казахстан и условиями договора о предоставлении микрокредита.
- 6.4. Погашение основного долга и вознаграждения осуществляется в соответствии с графиком погашения, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита.
- 6.5. График погашения микрокредита формируется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан с применением метода погашения, предусмотренного условиями соответствующего финансового продукта и договором о предоставлении микрокредита.
- 6.6. В случае нарушения заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита начисление вознаграждения, неустойки (при наличии), а также применение иных мер ответственности осуществляются в порядке и пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

VII. Требование к принимаемому АКФ обеспечению

- 7.1. Исполнение обязательств заемщика по договору о предоставлении микрокредита может обеспечиваться залогом имущества, гарантией, поручительством (при наличии), а также иными способами обеспечения исполнения обязательств, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 7.2. Вид обеспечения исполнения обязательств определяется АКФ с учетом условий соответствующего финансового продукта, результатов оценки кредитного риска, платежеспособности заемщика, характера предоставляемого обеспечения и иных обстоятельств, имеющих значение для принятия решения о предоставлении микрокредита.
- 7.3. Гарант, поручитель, залогодатель либо иное лицо, предоставляющее обеспечение исполнения обязательств, должны соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренним нормативным документам АКФ.
- 7.4. Предметом залога может являться имущество, имущественные права либо иное имущество, которое в соответствии с законодательством Республики Казахстан может быть предметом залога.
- 7.5. Имущество, предоставляемое в обеспечение исполнения обязательств, должно принадлежать залогодателю на праве собственности либо ином вещном праве в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, и быть свободным от ограничений, препятствующих его передаче в залог, если иное не

- предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
- 7.6. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, договор залога и (или) обременение предмета залога подлежат государственной регистрации либо регистрации в иных уполномоченных органах (информационных системах).
- 7.7. Требования к обеспечению исполнения обязательств, порядок его оценки, оформления, принятия, мониторинга, замены, освобождения и обращения взыскания определяются законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 7.8. При предоставлении групповых микрокредитов исполнение обязательств заемщиков осуществляется с учетом принципа солидарной ответственности участников группы, если иное не предусмотрено договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан.

VIII. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита.

- 8.1. Рассмотрение заявления о предоставлении микрокредита и принятие решения осуществляются АКФ в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 8.2. Срок рассмотрения заявления исчисляется с момента предоставления заявителем полного комплекта документов и сведений, необходимых для рассмотрения заявления, если иной порядок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан.
- 8.3. В случае необходимости получения дополнительных документов, сведений, проведения дополнительной проверки либо устранения обстоятельств, препятствующих рассмотрению заявления, срок рассмотрения заявления исчисляется с момента предоставления заявителем соответствующих документов (сведений) либо устранения указанных обстоятельств.
- 8.4. По результатам рассмотрения заявления АКФ принимает одно из следующих решений:
- 8.4.1. о предоставлении микрокредита;
- 8.4.2. об отказе в предоставлении микрокредита;
- 8.4.3. об изменении условий запрашиваемого микрокредита с согласия заявителя в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 8.5. О принятом решении АКФ уведомляет заявителя способом, предусмотренным договором, заявлением либо иными согласованными с заявителем средствами коммуникации.

IX. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

- 9.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту.
- 9.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный совместным нормативным

- правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан.
- 9.3. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом.
- 9.4. АКФ обязана указывать годовую эффективную ставку вознаграждения в договорах о предоставлении микрокредита, а также при распространении информации о величинах вознаграждения по микрокредитам, в том числе при ее публикации.
- 9.5. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:
- 9.5.1. на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;
- 9.5.2. по устному или письменному требованию заемщика;
- 9.5.3. в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты;
- 9.5.4. в случае осуществления заемщиком в период обслуживания микрокредита платежей, указанных в пункте 8-1 нормативного правового акта уполномоченного органа, и не включенных в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, заемщик уведомляется об изменении значения годовой эффективной ставки вознаграждения в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита.
- 9.6. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.
- 9.7. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 3 нормативного правового акта уполномоченного органа, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.
- 9.8. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

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

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;
 P_i - сумма i -того платежа заемщика;
 t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i -того платежа заемщика (в днях).

Х. Методы погашения микрокредита

- 10.1. Способ и метод погашения микрокредита, согласовываются с Заемщиком и отражаются в Договоре о предоставлении микрокредита, включая порядок оплаты согласно Графику погашения.
- 10.2. До заключения договора о предоставлении микрокредита кредитный специалист обязан предоставить для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым АКФ физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:
- 10.2.1. **методом дифференцированных платежей**, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
- 10.2.2. **методом аннуитетных платежей**, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.
- 10.2.3. Кредитным специалистом могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с правилами предоставления микрокредитов, включающий в себя льготный период, отсрочку погашения.

ХI. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита

- 11.1. Рассмотрение обращений клиентов АКФ осуществляется в порядке, установленном Правилами АКФ соответствующие требованиям уполномоченного органа.
- 11.1. АКФ осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:
- 11.1.1. письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации АКФ;
- 11.1.2. устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом АКФ;
- 11.2. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами АКФ.

- 11.3. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 11.4. Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации АКФ, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами АКФ.
- 11.5. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
- 11.6. Обращения, поступившие в АКФ в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом АКФ), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением, принимаем через объекты информатизации. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.
- 11.7. АКФ при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.
- 11.8. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в АКФ.
В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа АКФ, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.
- 11.9. АКФ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.
Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов АКФ, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.
- 11.10. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента АКФ принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.
- 11.11. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом АКФ. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами АКФ.

Не требуется подписание уполномоченным лицом АКФ ответа на письменное обращение, направляемого:

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

- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

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

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

ХII. Права и обязанности АКФ и его клиента, их ответственность

12.1. АКФ имеет следующие права:

- 12.1.1. уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 настоящего Закона о МФД;
- 12.1.2. запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных правилами предоставления микрокредитов;
- 12.1.3. по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 12.1.4. собирать копии документов, удостоверяющих личность физических лиц - нерезидентов Республики Казахстан, для целей, предусмотренных Законом;
- 12.1.5. осуществлять иные права, установленные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

12.2. АКФ имеет следующие обязанности:

- 12.2.1. в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения АКФ, а также по юридическому адресу заемщика (заявителя) – физического лица и по месту нахождения заемщика (заявителя) – юридического лица либо путем письменного уведомления каждого заемщика (заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;
- 12.2.2. в случае изменения состава участников (акционеров) письменно известить уполномоченный орган об этом и о соответствии участников (акционеров) требованиям пункта 6 статьи 14 Закона о МФД в срок не позднее десяти календарных дней с даты такого изменения;
- 12.2.3. уведомить уполномоченный орган о регистрации товарного знака (товарных знаков) в течение тридцати календарных дней с даты его (их) регистрации в Государственном реестре товарных знаков с приложением копии выписки из Государственного реестра товарных знаков;
- 12.2.4. иметь собственный интернет-ресурс, на котором размещаются копия лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности, актуальная информация о ставках вознаграждения и тарифах за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам, изображение товарного знака (товарных знаков) с указанием наименования микрофинансовой организации, информация о месте

- нахождения, телефонных номерах, графике работы микрофинансовой организации, а также иная информация по усмотрению АКФ;
- 12.2.5. письменно уведомить уполномоченный орган в течение пяти рабочих дней с даты принятия решения соответствующего органа микрофинансовой организации обо всех изменениях, произошедших в составе руководящих работников;
- 12.2.6. разместить копию правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) АКФ, в том числе на интернет-ресурсе АКФ при его наличии.
- 12.2.7. предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 12.2.8. предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым АКФ физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:
- 12.2.8.1. методом дифференцированных платежей**, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
- 12.2.8.2. методом аннуитетных платежей**, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.
- 12.2.8.3.** Кредитным специалистом могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с правилами предоставления микрокредитов, включающий в себя льготный период, отсрочку погашения.
- 12.2.9. проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- 12.2.10. сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;
- 12.2.11. соблюдать тайну предоставления микрокредита;
- 12.2.12. осуществлять классификацию активов и условных обязательств по предоставленным микрокредитам и создавать против них провизии (резервы) в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным органом по согласованию с государственным органом, осуществляющим руководство в сфере обеспечения поступлений налогов и других обязательных платежей в бюджет;
- 12.2.13. соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом;
- 12.2.14. соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой

- нагрузки заемщика АКФ, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа;
- 12.2.15. представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;
- 12.2.16. представлять отчетность о выполнении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;
- 12.2.17. устранять нарушения законодательства Республики Казахстан, выявленные уполномоченным органом;
- 12.2.18. отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;
- 12.2.19. вступить в саморегулируемую организацию в сфере микрофинансовой деятельности, осуществляющую свою деятельность в отношении одного вида микрофинансовой деятельности, указанного в пункте 1 статьи 3 настоящего Закона, в течение девяноста календарных дней, следующих за днем наступления одного из следующих событий:
- 12.2.19.1. включения саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности в реестр уполномоченного органа;
- 12.2.19.2. получения лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наличия саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности, включенной в реестр уполномоченного органа;
- 12.2.19.3. прекращения своего членства (участия) в саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности.
- 12.2.20. уплачивать взносы, установленные саморегулируемой организацией в сфере микрофинансовой деятельности;
- 12.2.21. представлять по запросу саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности всю информацию, необходимую для проведения проверки, в порядке, определяемом саморегулируемой организацией в сфере микрофинансовой деятельности;
- 12.2.22. соблюдать требования правил и стандартов саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности;
- 12.2.23. реализовать путем проведения торгов на электронной торговой площадке по продаже банковских и микрофинансовых активов имущество, приобретенное микрофинансовой организацией в результате обращения взыскания на залог (иное обеспечение) по договору о предоставлении микрокредита и (или) получения отступного взамен исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, за исключением недвижимого имущества, расположенного за пределами Республики Казахстан;
- 12.2.24. предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом;
- 12.2.25. соблюдать иные требования, установленные Законом о МФД и иным законодательством Республики Казахстан.

12.3. АКФ не вправе:

12.3.1. в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита.

12.3.2. предоставлять микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше пятидесяти календарных дней.

Требование, установленное настоящим подпунктом, не распространяется на микрокредиты, выдаваемые в целях погашения банковского займа и (или) микрокредита физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, на улучшающих условиях, предусматривающих изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения и (или) размера периодических платежей и (или) изменение в сторону уменьшения или полную отмену неустойки (штрафа, пени), а также микрокредиты, предоставляемые ломбардами под залог движимого имущества, не подлежащий обязательной регистрации.

12.3.3. устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

12.3.4. устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

12.3.5. требовать от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего АКФ сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита.

12.3.6. пользоваться и распоряжаться заложенными вещами.

12.3.7. использовать не зарегистрированный (не зарегистрированные) в установленном законодательством Республики Казахстан порядке товарный знак (товарные знаки);

12.3.8. требовать 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;

Требование настоящего подпункта не распространяется на договор о предоставлении микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег.

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

12.3.10. заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом АКФ в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с

ограниченной и дополнительной ответственностью».

12.3.11. обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом АКФ в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью».

12.3.12. увеличивать срок действия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита.

12.4. Заявитель имеет следующие права:

12.4.1. ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами АКФ по предоставлению микрокредитов.

12.4.2. получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита.

12.4.3. отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

12.5. Заявитель представляет в АКФ документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика.

12.6. Заемщик имеет следующие права:

12.6.1. ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами АКФ по предоставлению микрокредитов.

12.6.2. распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита.

12.6.3. защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан.

12.6.4. досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита.

12.6.5. осуществлять иные права, установленные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

12.7. Заемщик имеет следующие обязанности:

12.7.1. вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита.

12.7.2. представлять документы и сведения, запрашиваемые АКФ в соответствии с Законом о МФД.

12.7.3. выполнять иные требования, установленные настоящим Законом, иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с АКФ.

12.8. Нарушение законодательства Республики Казахстан о микрофинансовой деятельности влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

ХIII. 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.

- 13.1. Предоставление финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, договором о предоставлении микрокредита и внутренними нормативными документами АКФ.
- 13.2. АКФ до предоставления микрокредита обеспечивает проведение оценки соответствия (пригодности) финансового продукта потребностям и возможностям потребителя финансовых услуг в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 13.3. Заключение, изменение, исполнение и расторжение договора о предоставлении микрокредита осуществляются в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, договором о предоставлении микрокредита и внутренними нормативными документами АКФ.
- 13.4. Требования к способам обеспечения исполнения обязательств, порядок принятия, оформления, учета, изменения, замены и прекращения обеспечения определяются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, договором о предоставлении микрокредита и внутренними нормативными документами МФО.
- 13.5. Порядок предоставления и погашения микрокредита, включая порядок перечисления денежных средств, исполнения обязательств заемщиком, осуществления платежей, досрочного погашения, а также иные вопросы исполнения обязательств по договору определяются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, договором о предоставлении микрокредита и внутренними нормативными документами МФО.
- 13.6. Взаимодействие МФО с заемщиком при возникновении просроченной задолженности или признаков неплатежеспособности осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами МФО и включает рассмотрение обращений заемщика, применение предусмотренных законодательством мер урегулирования задолженности, а также реализацию прав МФО по взысканию задолженности, включая обращение взыскания на предмет залога в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором.
- 13.7. Детальные процедуры проведения оценки пригодности финансового продукта, заключения, изменения и расторжения договора о предоставлении микрокредита, предоставления и погашения микрокредита, взаимодействия с заемщиками, испытывающими затруднения при исполнении обязательств, обращения взыскания на предмет залога, а также иные процедуры, связанные с предоставлением и обслуживанием микрокредитов, устанавливаются внутренними нормативными документами МФО, утверждаемыми в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО.

XIV. Положение АКФ о порядке работы с клиентами

- 14.1. АКФ обеспечивает соблюдение прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами АКФ.
- 14.2. Порядок взаимодействия с потребителями финансовых услуг, включая порядок предоставления информации, консультирования, рассмотрения заявлений, обращений и жалоб, а также стандарты обслуживания клиентов определяются внутренними нормативными документами АКФ, утверждаемыми уполномоченными органами (лицами) АКФ.
- 14.3. Процедуры рассмотрения заявлений о предоставлении микрокредита, сроки их рассмотрения, порядок принятия решений, а также особенности предоставления отдельных финансовых продуктов определяются внутренними нормативными документами АКФ с учетом требований законодательства Республики Казахстан.
- 14.4. Порядок взаимодействия работников АКФ с потребителями финансовых услуг при предоставлении, сопровождении, изменении условий и прекращении обязательств по договорам о предоставлении микрокредита определяется внутренними нормативными документами АКФ.
- 14.5. Внутренние нормативные документы АКФ, регулирующие вопросы взаимодействия с потребителями финансовых услуг, разрабатываются, утверждаются и актуализируются в порядке, установленном внутренними процедурами АКФ.

XV. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг

- 15.1. Микрофинансовым омбудсманом на безвозмездной основе осуществляется урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между АКФ и физическим лицом по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, а также в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 29-1 Закона.
- 15.2. Деятельность микрофинансового омбудсмана, в том числе порядок и сроки рассмотрения обращений по разрешению споров и принятию решений, осуществляется на основании внутренних правил микрофинансового омбудсмана.
- 15.3. АКФ обеспечивает рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами АКФ.
- 15.4. В случае возникновения разногласий между АКФ и потребителем финансовых услуг стороны принимают меры по их урегулированию путем проведения переговоров, рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг и применения иных предусмотренных законодательством Республики Казахстан способов досудебного урегулирования.
- 15.5. Потребитель финансовых услуг вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в случаях, порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

- 15.6. При рассмотрении обращения микрофинансовым омбудсманом АКФ обеспечивает своевременное и полное взаимодействие с микрофинансовым омбудсманом, включая предоставление необходимых документов, сведений, пояснений и иной информации в объеме и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
- 15.7. Взаимодействие АКФ с микрофинансовым омбудсманом осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите, тайне предоставления микрокредита, коммерческой тайне и иной охраняемой законом тайне.
- 15.8. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, организация взаимодействия с микрофинансовым омбудсманом, распределение полномочий между структурными подразделениями АКФ, а также порядок исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, определяются внутренними нормативными документами АКФ.
- 15.9. При наличии предусмотренных законодательством Республики Казахстан цифровых сервисов (платформ) взаимодействие АКФ с потребителем финансовых услуг и (или) микрофинансовым омбудсманом может осуществляться с использованием таких информационных систем в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

XVI. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

- 16.1. АКФ обеспечивает предоставление финансовых услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения в соответствии с законодательством Республики Казахстан, требованиями национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения в части, применимой к деятельности МФО, а также настоящими Правилами.
- 16.2. При предоставлении финансовых услуг АКФ принимает организационные меры, направленные на обеспечение возможности получения финансовых услуг лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения с учетом характера предоставляемой услуги, имеющихся технических и организационных возможностей АКФ и требований законодательства Республики Казахстан.
- 16.3. Взаимодействие с лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения осуществляется с соблюдением принципов равного доступа к финансовым услугам, уважительного отношения, недопущения дискриминации и создания условий для получения необходимой информации в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
- 16.4. Информация о финансовых продуктах, условиях предоставления микрокредитов, правах и обязанностях сторон, а также иная информация, подлежащая раскрытию в соответствии с законодательством Республики Казахстан, предоставляется способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО, позволяющими потребителю финансовых услуг ознакомиться с ее содержанием.
- 16.5. По желанию потребителя финансовых услуг, если это не противоречит законодательству Республики Казахстан, взаимодействие с АКФ может осуществляться с участием доверенного лица, действующего на основании

- документов, подтверждающих его полномочия в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 16.6. Особенности организации обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, а также внутренние процедуры взаимодействия работников МФО при предоставлении финансовых услуг определяются внутренними нормативными документами МФО.

XVII. Тайна предоставления микрокредита

- 17.1. Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, и об операциях АКФ (за исключением правил предоставления микрокредитов).
- 17.2. АКФ гарантирует тайну предоставления микрокредита.
- 17.3. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только заемщику, третьему лицу на основании согласия заемщика, данного в письменной форме, а также через объекты информатизации, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицам, указанным в пунктах 4, 5, 5-1 и 6 статьи 21 Закона о МФД.
- 17.4. Сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, об операциях, проводимых АКФ, выдаются:
- 17.4.1. государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования: по находящимся в их производстве уголовным делам на основании письменного запроса, санкционированного прокурором.
 - 17.4.2. органам национальной безопасности и Службе государственной охраны Республики Казахстан с санкции прокурора по их требованию о предоставлении информации, необходимой для предупреждения, вскрытия и пресечения разведывательных и (или) подрывных акций.
 - 17.4.3. уполномоченному органу по возврату активов по письменному запросу, подписанному первым руководителем либо лицом, исполняющим его обязанности, с приложением выписки из реестра, утвержденного в соответствии с Законом Республики Казахстан «О возврате государству незаконно приобретенных активов».
 - 17.4.4. судам: по находящимся в их производстве делам на основании определения, постановления, решения и приговора суда.
 - 17.4.5. государственным и частным судебным исполнителям: по находящимся в их производстве делам исполнительного производства на основании санкционированного прокурором постановления судебного исполнителя, заверенного печатью органов юстиции или печатью частного судебного исполнителя.
 - 17.4.6. прокурору: на основании постановления о производстве проверки в пределах его компетенции по находящемуся у него на рассмотрении материалу.
 - 17.4.7. органам государственных доходов исключительно в целях налогового администрирования: по вопросам, связанным с налогообложением проверяемого лица, на основании предписания, кредитными бюро по заемщику – физическому лицу, у которого возникла обязанность по представлению деклараций об активах и обязательствах, о доходах и имуществе.
 - 17.4.8. представителям заемщика: на основании доверенности, по заемщику, являющемуся

- физическим лицом, на основании нотариально удостоверенной доверенности.
- 17.4.9. уполномоченному органу в области реабилитации и банкротства: в отношении лица, по которому имеется вступившее в законную силу решение суда о признании банкротом, за период в течение пяти лет до возбуждения дела о банкротстве и (или) реабилитации с санкции прокурора.
- 17.4.10. уполномоченному органу в сфере государственного управления по восстановлению платежеспособности и банкротства граждан Республики Казахстан: на основании запроса в отношении гражданина, подавшего заявление о применении процедур, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», за период в течение трех лет до подачи такого запроса.
- 17.4.11. финансовому управляющему: на основании запроса в отношении гражданина, по которому возбуждено дело о применении процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства с санкции прокурора. В целях подтверждения полномочий к запросу прикладывается определение суда о возбуждении дела о применении процедуры.
- 17.5. Сведения о заемщике, размере микрокредита, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, в случае смерти заемщика, помимо лиц, предусмотренных в пункте 4 статьи 21 Закона о МФД, также выдаются на основании письменного запроса:
- 17.5.1. лицам, указанным заемщиком в завещании.
- 17.5.2. нотариусам: по находящимся в их производстве наследственным делам на основании запроса нотариуса.
- 17.5.3. иностранным консульским учреждениям: по находящимся в их производстве наследственным делам.
- 17.6. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта микрофинансовому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям заемщиков – физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, в том числе права (требования) по которому уступлены лицу, указанному в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФД.
- 17.7. Не является раскрытием тайны предоставления микрокредита:
- 17.7.1. предоставление АКФ негативной информации в кредитные бюро и предоставление кредитными бюро негативной информации о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше ста восьмидесяти календарных дней.
- 17.7.2. предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФД, информации по договору о предоставлении микрокредита (выданному микрокредиту) лицам, указанным в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФД, при уступке (переуступке) прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита.
- 17.7.3. предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФД, информации по микрокредиту коллекторскому агентству в рамках договора, предметом которого является оказание услуг по досудебным взысканиям и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью заемщика, заключенного с данным коллекторским агентством, или сервисной компании в рамках договора доверительного управления в соответствии со статьями 9-1 Закона о МФД.
- 17.7.4. обмен информацией, в том числе сведениями, составляющими тайну предоставления микрокредита, между Национальным Банком Республики Казахстан и уполномоченным органом.

- 17.7.5. представление должностным лицом государственного органа или лицом, выполняющим управленческие функции в АКФ, документов и сведений, содержащих тайну предоставления микрокредита, в качестве подтверждающих документов и материалов при направлении органу уголовного преследования сообщения об уголовном правонарушении.
- 17.7.6. обмен сведениями по платежным транзакциям с признаками мошенничества, составляющими тайну предоставления микрокредита, между центром обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества, микрофинансовыми организациями, иными финансовыми организациями, платежными организациями, операторами сотовой связи, органами уголовного преследования, национальной безопасности и правоохранительными органами, Национальным Банком Республики Казахстан, уполномоченным органом.

XVIII. Иные условия предоставления микрокредита

- 18.1. Предварительная консультация и дальнейшая работа по сбору документов не обязывает АКФ предоставить микрокредит. АКФ вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита без объяснения причин.
- 18.2. В случае положительного решения, выдача микрокредита осуществляется после предоставления всех надлежаще оформленных документов и подписания Договора о предоставлении микрокредита и иных необходимых договоров, а также, при необходимости, регистрации залога, если это требуют условия предоставления микрокредита.
- 18.3. Микрокредиты предоставляются в тенге, в наличном, а также в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на счет Заемщика в банке второго уровня по реквизитам, указанным в Договоре о предоставлении микрокредита.
- 18.4. Выдача и погашение микрокредита производится только в национальной валюте РК – в тенге платежами согласно графику погашения к Договору о предоставлении микрокредита в кассы или на банковские счета АКФ.
- 18.5. АКФ имеет право осуществлять контроль над целевым использованием микрокредита различными способами, включая осмотр имущества, проверку подтверждающих документов, запрос сведений, выезд на место осуществления бизнеса, а Заемщик обязан обеспечить возможность осуществления АКФ такого контроля.

XIX. Заключительные положения

- 19.1. Настоящие Правила не относятся к сведениям, составляющим коммерческую тайну и конфиденциальную информацию.
- 19.2. Копия настоящих Правил на государственном и русском языках подлежит размещению в офисах АКФ в месте, доступном для обозрения и ознакомления с Правилами заинтересованных лиц.
- 19.3. Ответственность за исполнение настоящих Правил возлагается на комплаенс-офицера, которое обязано контролировать соблюдение требований, установленных настоящими Правилами.
- 19.4. Все изменения и дополнения к настоящим Правилам вносятся в установленном порядке на основании Протокола Общего собрания участников АКФ.
- 19.5. Настоящие Правила подлежат пересмотру в случае изменения законодательства, регулирующего микрофинансовую деятельность.

19.6. Настоящие Правила вступают в силу с момента его утверждения. Все предыдущие версии Правил, регулирующие данные вопросы, утрачивают силу с момента вступления в силу настоящих Правил.

15.1. Лица, нарушающие положения настоящих Правил, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и внутренними нормативными актами АКФ.

Информация о документе:

Название документа	Правила предоставления микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Азиатский Кредитный Фонд»
Версия документа	2.0
Дата документа	20.07.2026
Имя файла	Правила предоставления микрокредитов.doc.x
Автор документа	Башанов С.К./Байпеисов Д.Т.

История изменений:

Редакция	Краткое описание редакции документа	Дата утверждения
1.0	Документ разработан в соответствии с требованиями закона РК «о внесении изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан о банковской и микрофинансовой деятельности»	30.12.2025 г.
2.0	Документ разработан в соответствии с требованиями закона РК «о внесении изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан о банковской и микрофинансовой деятельности»	20.07.2026 г.