Приложение 1
к решению Единственного участника
ТОО "МФО "BI Finance"
№ 100-05-18 от 08.06.2026г.

№ 100-07-29

Правила предоставления микрокредитов ТОО "МФО "BI Finance"

Астана, 2026

РЕЗЮМЕ

Наименование внутреннего нормативного документа (далее по тексту – "ВНД")	Правила предоставления микрокредитов ТОО «МФО «BI Finance»
Владелец ВНД	Подразделение по развитию бизнеса
Уровень доступа	Открытая информация (для размещения на интернет-ресурсе МФО)
Мероприятия по ознакомлению структурных подразделений с ВНД	Рассылка по электронной почте в течение 3 (трех) рабочих дней с даты размещения на внутреннем сетевом диске "электронная библиотека"

СОДЕРЖАНИЕ:

Глава 1. Общие положения 4
Глава 2. Нормативные ссылки 5
Глава 3. Конфиденциальность 6
3.1. Персональные данные: 6
3.2. Тайна предоставления микрокредита: 6
Глава 4. Общие требования при работе с Заемщиками/Заявителями 8
Глава 5. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов 9
Глава 6. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам 9
Глава 7. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным 10
микрокредитам и методы погашения микрокредитов 10
Глава 8. Требования к принимаемому обеспечению 12
Глава 9. Предельные сроки принятия решения 13
Глава 10. Условия предоставления финансовых продуктов 13
Глава 11. Требования к способу обеспечения исполнения обязательств 17
Глава 12. Порядок предоставления и погашения микрокредита 17
Глава 13. Процедуры взаимодействия с клиентом при предоставлении микрокредитов, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога 17
Глава 14. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам 19
Глава 15. Предоставление микрокредитов электронным способом 19
Глава 16. Порядок рассмотрения обращений Заявителей/Заемщиков 24
Глава 17. Права и обязанности МФО и его Заявителей/Заемщиков, ...26
их взаимная ответственность 26
Глава 18. Политика по обеспечению прав клиента в процессе предоставления микрокредитов 26
Глава 19. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения 33
Глава 20. Порядок взаимодействия с Заемщиком и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между МФО и Заемщиком 34
Глава 21. Заключительные положения 35

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «BI Finance» (далее – «МФО», «Правила») разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан (далее - «РК»).

2. Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов МФО.

3. Копия Правил размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) МФО в точках продаж, в том числе на интернет-ресурсе www.bifin.kz;

4. МФО осуществляет деятельность по предоставлению микрокредитов с обеспечением и без обеспечения физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям, и юридическим лицам, в размере, не превышающем двадцатитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год Законом о Республиканском бюджете, в соответствии с действующим законодательством РК, настоящими Правилами и внутренними нормативными документами МФО.

5. МФО предоставляет потребительские микрокредиты, сумма которых не превышает пределы, установленные уполномоченным органом.

6. Предоставление микрокредитов осуществляется на основе возможности заемщика оплачивать свой микрокредит (оценка платежеспособности заемщика), возвратности (обязательства заемщика оплачивать микрокредит согласно графику), целевого использования и понимания заемщиком своих обязательств и прав (финансовой грамотности).

7. МФО гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, и об операциях МФО.

8. Настоящие Правила являются открытой информацией, не относятся к коммерческой тайне МФО и раскрываются клиентам в порядке и объеме, предусмотренных законодательством РК и требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, предусмотренными законодательством РК (далее – Требования).

9. Правила, договоры, заявления, уведомления, консультационные и рекламные материалы МФО излагаются ясным и понятным юридическим языком, исключающим двусмысленное толкование условий микрокредита и прав клиента.

10. Термины и определения, сокращения, используемые в Правилах:

1) **Заявитель** – физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо подавшее заявление в МФО на получение микрокредита на потребительские цели;

2) **Заемщик** – физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо, заключившее с МФО Договор;

3) **Залогодатель** – физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо, предоставляющее в обеспечение обязательств микрокредита имущество, допускаемое в качестве залога согласно требованиям действующего законодательства РК, а также внутренних документов МФО;

4) **годовая эффективная ставка вознаграждения** (ГЭСВ) – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость) по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с требованиями законодательства РК;

5) **Залог** - способ обеспечения обязательств, в силу которого залогодержатель имеет право в случае неисполнения заемщиком своих обязательств, получить удовлетворение из

стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами, за изъятиями, предусмотренными законодательством РК.

6) **доверенное лицо клиента с инвалидностью или маломобильной группы населения** – лицо, участвующее во взаимодействии с МФО по поручению клиента и в пределах подтвержденных полномочий, без подмены волеизъявления клиента.

7) **Договор** – Договор о предоставлении микрокредита/Соглашение о предоставлении кредитной линии/Акцессорный договор, заключенный в соответствии с требованиями законодательства РК и нормативно-правовых актов уполномоченного государственного органа о порядке заключения Договора о предоставлении микрокредита, в том числе требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям Договора о предоставлении микрокредита;

8) **Клиент** - Заявитель и/или Заёмщик (в зависимости от контекста).

9) **Ключевой информационный документ** – документ, предоставляемый потребителю финансовых услуг до заключения договора и содержащий ключевые условия микрокредита, его стоимость, риски, права клиента и иную информацию, предусмотренную Требованиями;

10) **Микрокредит** - деньги, предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, заемщику в национальной валюте РК в размере и порядке, определенных настоящими Правилами, на условиях платности, срочности и возвратности.

11) **ответственное микрокредитование** – предоставление микрокредитов с учетом платежеспособности, долговой нагрузки и целей клиента в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков клиенту;

12) **уполномоченный агент** – лицо, привлеченное МФО для взаимодействия с клиентами от имени МФО в пределах полномочий, установленных договором и внутренними документами МФО;

13) **оценка пригодности микрокредита** – оценка соответствия микрокредита целям (потребностям), финансовому положению, уровню платежеспособности, долговой нагрузке, кредитной истории и допустимому уровню риска потребителя финансовых услуг;

Иные понятия и сокращения, применяемые в настоящих Правилах и не указанные в пункте 10 настоящих Правил, используются в соответствии со значениями, закрепленными в законодательстве РК.

Глава 2. Нормативные ссылки

11. Настоящие Правила разработаны на основании и с учетом требований следующих нормативных документов:

1) Закон РК от 26 ноября 2012 года №56-V «О микрофинансовой деятельности»;

2) Гражданский кодекс РК;

3) Постановление Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года №92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности»;

4) Постановление Правления Национального Банка РК от 26.11.2019г. № 208 «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам»;

5) Постановление Правления Национального Банка РК от 28.11.2019 года № 217 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом».

6) Постановление Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 03 апреля 2026 года №54 «Об утверждении Правил проведения биометрической идентификации банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских услуг, и микрофинансовыми организациями»;

7) Совместное постановление Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 84

и постановление Правления Национального Банка РК от 29 апреля 2026 года № 51 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения по займам и микрокредитам»;

8) иные нормативные правовые акты РК.

Глава 3. Конфиденциальность

3.1. Персональные данные:

12. При подаче Заявления на предоставление микрокредита Заявитель дает разрешение МФО на проверку и обработку своих персональных данных (информации и документов, полученных МФО от него), а именно, на осуществление их сбора, проверки, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, обезличивания, блокирования, уничтожения.

13. При заключении Договора Заемщик дает разрешение на обработку своих персональных данных.

14. МФО вправе по своему усмотрению и ранее указанного срока прекратить обработку данных, уничтожив их.

15. Персональные данные подлежат уничтожению МФО:

1) по истечению срока хранения данных, определенного датой достижения целей их сбора и обработки;

2) при вступлении в законную силу решения суда;

3) в иных случаях, установленных законодательством РК.

16. В случае направления Заемщиком письменного заявления об отзыве согласия на сбор и обработку его персональных данных, сбор и обработка персональных данных прекратятся только после исполнения Заемщиком всех обязательств по Договору.

3.2. Тайна предоставления микрокредита:

17. МФО гарантирует соблюдение тайны предоставления микрокредитов, информации об операциях Заемщиков, за исключением случаев установленных законодательством РК.

18. Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику и об операциях микрокредитования (за исключением настоящих Правил).

19. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, либо третьему лицу на основании письменного согласия Заемщика, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами РК, а также нижеуказанным лицам:

1) государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования по находящимся в их производстве уголовным делам на основании письменного запроса, санкционированного прокурором;

2) органам национальной безопасности и Службе государственной охраны РК с санкции прокурора по их требованию о предоставлении информации, необходимой для предупреждения, вскрытия и пресечения разведывательных и/или подрывных акций;

3) судам по находящимся в их производстве делам на основании определения, постановления. Решения и приговора суда;

4) государственным и частным судебным исполнителям по находящихся в их производстве делам исполнительного производства на основании санкционированного прокурором постановления судебного исполнителя, заверенного печатью органов юстиции или печатью частного судебного исполнителя;

5) прокурору на основании постановления о производстве проверки в пределах его компетенции по находящемуся у него на рассмотрении материалу;

6) 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;

7) представителям Заемщика: на основании доверенности, по заемщику, являющемуся физическим лицом, на основании нотариально удостоверенной доверенности;

8) уполномоченному органу в области реабилитации и банкротства в отношении лица, по которому имеется вступившее в законную силу решения суда о признании банкротом. За период в течение пяти лет до возбуждения дела о банкротстве и/или реабилитации с санкции прокурора;

9) 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 РК «О возврате государству незаконно приобретенных активов»;

10) уполномоченному органу в сфере государственного управления по восстановлению платежеспособности и банкротства граждан РК: на основании запроса в отношении гражданина, подавшего заявление о применении процедур, предусмотренных Законом РК «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан РК», за период в течение трех лет до подачи такого запроса;

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;

12) саморегулируемой организации в сфере микрофинансовой деятельности по вопросам, связанным с осуществлением контроля за деятельностью своих членов (участников).

13) микрофинансовому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям заемщиков - физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из Договора права (требования) по которому уступлены лицу, указанному в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»;

14) иным лицам, установленным законодательством РК.

20. Сведения о Заемщике, размере Микрокредита, об иных условиях Договора, относящихся с Заемщику, в случае смерти Заемщика, также выдаются на основании письменного запроса:

1) лицам, указанным Заемщиком в завещании;

2) нотариусам по находящимся в их производстве наследственным делам на основании письменного запроса нотариуса;

3) иностранным консульским учреждениям по находящимся в их производстве наследственным делам.

21. Не является раскрытием тайны предоставления Микрокредита:

1) предоставление МФО негативной информации в кредитное бюро и предоставление кредитным бюро негативной информации о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше 180 (ста восьмидесяти) календарных дней);

2) предоставление лицам, указанным в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), информации по Договору (выданному микрокредиту) лицам, казанным в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона при уступке (переуступке) прав (требований) по Договору;

3) предоставлении лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9–1 Закона, информации по микрокредиту коллекторскому агентству в рамках договора о взыскании задолженности, заключенного с данным коллекторским агентством или сервисной

компании в рамках договора доверительного управления в соответствии со статьей 9-1 Закона;

4) обмен информацией, в том числе сведения, составляющими тайну предоставления микрокредита, межу Национальным Банком РК и уполномоченным органом;

5) представление должностным лицом государственного органа или лицом, выполняющим управленческие функции в МФО, документов, содержащих тайну предоставления микрокредита, в качестве подтверждающих документов и материалов при направлении органу уголовного преследования сообщения об уголовном правонарушении;

6) обмен сведениями, составляющими тайну предоставления микрокредита, по платежным транзакциям с признаками мошенничества, а также по иным платежам и (или) переводам, осуществляемый в порядке, определенном нормативным правовым актом Национального Банка РК, между центром обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества, микрофинансовыми организациями, иными финансовыми организациями, платежными организациями, предоставляющими платежные услуги, предусмотренные подпунктами 8) и 9) пункта 1 статьи 12 Закона РК «О платежах и платежных системах», операторами сотовой связи, органами уголовного преследования, национальной безопасности и правоохранительными органами, Национальным Банком РК, уполномоченным органом, уполномоченным органом по финансовому мониторингу, иными лицами, являющимися участниками антифрод-центра по решению Национального Банка РК.

Глава 4. Общие требования при работе с Заемщиками/Заявителями

22. При обращении Заявителя и/или Заемщика в МФО за получением микрокредита, МФО предоставляет следующую информацию:

1) условия предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора, определенных настоящими Правилами;

2) полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

3) о ставках/тарифах, финансовых продуктах, программах, способах коммуникаций с Заявителями/или Заемщиками и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;

4) об ответственности и возможных рисках Заемщика в случае невыполнения обязательств по Договору, заключённому с МФО;

5) проект Договора и время для ознакомления с ним;

6) способы коммуникаций с МФО;

7) до подписания Договора для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита: проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым МФО;

8) о правах и обязанностях Заемщика/Заявителя, связанных с получением микрокредита;

9) о праве Заемщика/Заявителя обратиться при возникновении спорных ситуаций по получаемой услуге в МФО, в уполномоченный орган РК или в суд;

10) о сроках принятия решения по заявлению о предоставлении услуги/финансового продукта (при необходимости подачи заявления);

11) других условиях, предусмотренных настоящими Правилами, а также в соответствии с Руководством по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов МФО, утверждаемым Директором МФО (далее – Руководство по раскрытию).

23. МФО раскрывает клиенту информацию бесплатно, до принятия клиентом решения о получении микрокредита, в форме, позволяющей сохранить и воспроизвести

информацию, в том числе на бумажном носителе, на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и (или) ином дистанционном канале МФО.

24. Информация о продукте раскрывается в сопоставимом виде и включает: наименование МФО, бренд, номер и дату лицензии, контакты, адреса обслуживания, сведения о продукте, целевую группу, сумму, срок, ставку вознаграждения, ГЭСВ, сумму переплаты, тарифы, дополнительные расходы, условия акций, риски, последствия просрочки и способы подачи обращений.

25. На интернет-ресурсе и в мобильном приложении МФО размещаются актуальные Правила, формы обращений и заявлений об изменении условий договора, контакты МФО, сведения об уполномоченном органе и омбудсмане, калькуляторы платежей, перечень активных финансовых продуктов и, при наличии, реестр уполномоченных агентов.

26. При консультировании клиенту не допускается предоставление неполной, недостоверной, двусмысленной или вводящей в заблуждение информации, а также использование заранее проставленных отметок согласия на получение дополнительных услуг или условий, не выбранных клиентом самостоятельно.

27. МФО обеспечивает возможность получения информации лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения в доступных формах с учетом выбранного канала обслуживания и технических возможностей МФО.

28. Работники МФО и уполномоченные агенты при взаимодействии с клиентом сообщают клиенту наименование МФО, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), должность/статус и цель обращения.

Глава 5. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов

29. МФО предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем 20 000 (двадцати тысячекратного) размера месячного расчетного показателя.

30. Выдача микрокредитов МФО и их погашение производится в национальной валюте РК, в соответствии с графиком погашения микрокредита, согласованным между МФО и Заемщиком в Договоре.

31. Сроки микрокредитования определяются согласно внутренним нормативным документам МФО в зависимости от условий микрокредита.

32. Микрокредиты, предоставляемые на срок до 1 (одного) года относятся к краткосрочным, свыше 1 (одного) года – к долгосрочным. При этом предельные сроки предоставления Микрокредитов определяются условиями соответствующей программы.

33. Предельные суммы беззалоговых потребительских микрокредитов физическим лицам определяются согласно законодательству РК и внутренним нормативным документам МФО в зависимости от условий микрокредита.

Глава 6. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

34. Ставки вознаграждения (тарифы) устанавливаются МФО, по каждому финансовому продукту в зависимости от состояния финансового рынка, уровня спроса на микрокредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности МФО по микрокредитным операциям.

35. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляют:

1) минимальная годовая ставка вознаграждения – 0% (ноль процента) годовых;

2) максимальная годовая ставка вознаграждения – не превышает максимум, установленный законодательством РК.

Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по Микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный совместным нормативно-правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка РК.

36. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным микрокредитам может производиться только в соответствии с условиями Договора либо путем изменения или реструктуризации микрокредита, по согласованию между МФО и Заемщиком.

37. Отсчет срока для начисления вознаграждения начинается со дня выдачи Микрокредита.

38. Расчет вознаграждения производится в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по займам, выдаваемым банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и микрокредитам, выдаваемым организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также временных баз для расчета вознаграждения по таким займам, (микрокредитам), утвержденными уполномоченным государственным органом

39. Вознаграждение рассчитывается простым методом начисления процентов, при котором начисление процентов производится ежедневно на сумму фактического остатка микрокредита.

40. При начислении вознаграждения МФО использует следующие временные базы, в зависимости от условий Договора:

– 360 дней в году / 30 дней в месяце либо иная временная база, предусмотренная договором и действующими методиками расчета регулярных платежей и вознаграждения по микрокредитам;

41. При досрочном погашении Микрокредита оплата вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования Микрокредитом.

Глава 7. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам и методы погашения микрокредитов

42. За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение.

43. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом, и рассчитывается на базе календарного года равного 360 дням, и календарного месяца равного 30 дням.

44. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год, независимо от срока предоставления микрокредита.

45. Микрокредит погашается с периодичностью, установленной графиком погашения, одним из следующих выбранных заёмщиком методов погашения:

1) методом дифференцированных платежей - погашение задолженности осуществляется уменьшающимися платежами (равные суммы платежей по основному долгу и начисленное вознаграждение);

2) методом аннуитетных платежей - погашение задолженности осуществляется равными платежами (увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению). Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с правилами предоставления микрокредитов.

46. Выплата Заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к Договору.

47. Если у заемщика возникла просрочка по графику, то задолженность погашается в следующей очередности:

1) задолженность по основному долгу;

2) задолженность по вознаграждению;

3) неустойка (штраф, пеня);

4) сумма основного долга за текущий период платежей;

5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;

6) издержки МФО по получению исполнения.

48. Начисление неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения осуществляется со дня следующего за днем наступления просроченной задолженности по Микрокредиту и/или вознаграждению по дату полного погашения просроченной задолженности включительно.

49. За нарушение обязательств по возврату суммы микрокредита и/или уплате вознаграждения и/или иных платежей согласно Графику Заемщик выплачивает МФО неустойку (штраф, пеню) в размере 0,5% (ноль целых пять десятых процентов) от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение 90 (девяноста) дней просрочки, но не более 10 (десяти) процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия Договора.

50. Заемщик осуществляет платежи по погашению Микрокредита путем безналичных переводов, в том числе с использованием интернет – банкинга на реквизиты МФО, указанные в Договоре.

51. Возможные расходы за осуществление банковских операций в связи с погашением микрокредита Заемщик несет самостоятельно согласно тарифам, установленным соответствующим банком второго уровня. Заемщикам рекомендуется перечислять деньги в счет погашения задолженности по Микрокредиту не менее чем за 1 (один) рабочий день до даты планируемого погашения в целях своевременного поступления платежа на счет МФО.

52. Заемщик вправе досрочно погасить сумму Микрокредита, предоставленную по Договору, полностью или частично без уплаты неустойки, штрафа, комиссии или иных санкций за досрочный возврат. При этом Заемщик обязан выплатить вознаграждение за фактическое время пользования Микрокредитом, начисленное по Договору на дату погашения микрокредита.

53. Для осуществления частичного/полного досрочного погашения задолженности по Микрокредиту Заемщик вносит желаемую сумму на счет МФО, предоставляет соответствующее заявление и копию документа об оплате Представителю МФО. При отсутствии заявления Заемщика на частичное/полное досрочное погашение Микрокредита, либо при отсутствии суммы денег, достаточной для погашения текущей Задолженности Заемщика, внесенная сумма денег признается предоплатой очередного(ых) платежа(ей) по Микрокредиту в соответствии с действующим Графиком погашения.

54. Частичное/полное досрочное погашение Микрокредита осуществляется не ранее даты фактического поступления денег на Счет МФО.

55. МФО в течение 1 (одного) рабочего дня после получения заявления на частичное досрочное погашение Микрокредита, копии документа об оплате и поступления суммы ЧДП на текущий счет МФО, осуществляет частичное досрочное погашение, и в течение 10 (десяти) рабочих дней готовит и передает для подписания Заемщику новый график погашения.

56. Заемщик обязан подписать новый график погашения, в соответствии с которым будет производиться погашение задолженности по Микрокредиту, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его предоставления МФО. В случае отказа Заемщика от подписания графика погашения сумма, внесенная Заемщиком для частичного досрочного погашения Микрокредита, признается предоплатой очередного(ых) платежа(ей) по Микрокредиту в соответствии с действующим графиком погашения.

57. Для цели полного досрочного погашения Микрокредита Заемщик заблаговременно обращается в МФО для уточнения его текущей задолженности на дату планируемого полного погашения Микрокредита, и вносит указанную сумму на счет МФО.

58. При внесении Заемщиком суммы, достаточной для полного досрочного погашения текущей задолженности Заемщика, МФО в течение 3 (трех) рабочих дней после

поступления денег проводит полное досрочное погашение Микрокредита, и в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставляет Заемщику документы, необходимые для снятия обременения с Предмета залога.

59. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по Договору, МФО применяет следующие меры в отношении Заемщика:

1) начисление неустойки (штрафов, пени) в размере, предусмотренном Договором;

2) меры досудебного урегулирования задолженности по Заемщикам – физическим лицам предусмотренные законодательством РК;

3) требование досрочного исполнения обязательств по Договору, в порядке и сроки, предусмотренные Договором;

4) присоединение к взысканию, осуществляемому третьими лицами;

5) поручение взыскания задолженности Заемщика по Договору третьим лицам;

6) обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору;

7) обращение взыскания на Предмет залога (при его наличии по Микрокредиту) или его изъятие;

60. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору МФО не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления уведомляет Заемщика способом и в сроки, предусмотренные в Договоре, а также через объекты информатизации о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по Договору.

Указанное уведомление должно содержать:

1) размер просроченных платежей по Договору на дату, указанную в уведомлении;

2) требование о внесении просроченных платежей по Договору;

3) разъяснение последствий невыполнения Заемщиком - физическим лицом его обязательств по Договору;

4) указание на право Заемщика - физического лица обратиться в микрофинансовую организацию с предложением о внесении изменений в Договор в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона;

5) иные сведения по усмотрению МФО.

61. МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

62. В соответствии с Законом и Договором МФО в рамках досудебного урегулирования задолженности Заемщика, вправе взыскать задолженность Заемщика на основании исполнительной надписи нотариуса.

63. При неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Договору МФО вправе принять иные меры, предусмотренные законодательством РК и/или Договором.

Глава 8. Требования к принимаемому обеспечению

64. В качестве обеспечения исполнения обязательств заемщика по Договору может выступать любое ликвидное движимое и недвижимое имущество, принадлежащее на праве собственности (или ином законном основании) Заёмщикам, свободное от юридических притязаний третьих лиц, за исключением объектов, изъятых из гражданского оборота и запрещенных к использованию законодательством РК, а также гарантии третьих лиц.

65. Правоустанавливающие и правоудостоверяющие документы на имущество, предоставляемое в залог, должны быть надлежащим образом оформлены в порядке, установленном действующим законодательством РК.

66. В случаях, предусмотренных законодательством РК, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию данного имущества.

Глава 9. Предельные сроки принятия решения

67. МФО в срок не более 3 (трех) рабочих дней с даты получения заявления Заявителя принимает решение о выдаче микрокредита в размере и на срок согласно заявлению Заявителя, либо принимает решение об отказе в предоставлении микрокредита либо вправе изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита Заявителю, с принятием соответствующего решения.

Глава 10. Условия предоставления финансовых продуктов

68. Условия предоставления финансовых продуктов определяются требованиями законодательства РК, настоящими Правилами, а также другими внутренними документами МФО.

69. При первичном обращении Заявителя МФО проводит предварительную консультацию по видам и условиям микрокредитования – офлайн в офисах продаж BI Group; онлайн через дистанционные каналы – корпоративный сайт www.bifin.kz и сайт https://bi.group. Сотрудник, уполномоченный проводить консультацию, определяет потребности Заявителя и/или Заемщика, соответствие целевой группе заемщиков, а также предоставляет информацию согласно п.20 и п.80 настоящих Правил.

70. При обращении Заявителя за получением микрокредита, а также до заключения Договора МФО предоставляет Заявителю полную и достоверную информацию в соответствии с Руководством по раскрытию.

71. До заключения Договора МФО осуществляет надлежащую проверку Заявителя в соответствии с законодательством РК в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, а также внутренними документами МФО.

72. После получения консультации Заявитель может оставить заявление на получение микрокредита: подписанное собственноручно при подаче оффлайн, либо подписанное электронной цифровой подписью при подаче онлайн.

73. С письменного согласия Заявителя и/или Заемщика МФО имеет право предоставлять и запрашивать информацию о Заявителе и/или Заемщике в/у ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Центр развития трудовых ресурсов», АО «Государственное кредитное бюро», операторов сотовой связи и иных уполномоченных органах, а также запрашивать информацию о Заявителе и/или Заемщике из других источников.

74. При заинтересованности потенциального Заемщика в получении конкретного вида микрокредита, МФО предоставляет перечень документов, необходимых для оформления заявления на получение микрокредита:

1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения, с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя (информацию о документе, удостоверяющем личность заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа) в виде цифрового документа для граждан РК или на бумажном носителе для резидентов РК не являющихся гражданами РК;

3) документы, оформленные в соответствии с требованиями действующего законодательства, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание Договора (в случае обращения через представителя);

4) копии документов, подтверждающих право собственности на имущество, подлежащее регистрации, в случае если предоставляемый микрокредит обеспечивается

залогом имущества, а в случаях обязательной регистрации залога имущества - свидетельство о регистрации залога имущества;

5) документы и информация, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика;

6) сведения, необходимые для проведения оценки пригодности микрокредита, включая цель и способ использования микрокредита, сведения о доходах, расходах, действующих обязательствах, кредитной истории, наличии иждивенцев, семейном положении и иных факторах, влияющих на способность клиента исполнять обязательства;

7) согласие супруга (супруги) на получение потребительского микрокредита в случаях, когда такое согласие требуется законодательством РК;

8) иные документы, запрошенные МФО перечень которых предусмотрен настоящими Правилами, положениями внутренних нормативных документов МФО, а также требованиями действующего законодательства РК.

75. Подписав заявление на предоставление микрокредита и согласие, Заявитель дает МФО свое согласие на сбор и обработку своих персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе передает МФО в письменной/электронной форме.

76. До принятия решения о предоставлении микрокредита МФО осуществляет проверку кредитного отчета Заявителя на наличие информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов, сведений о призыве на воинскую службу, сведений о действующих обязательствах и иных ограничений, предусмотренных законодательством РК. При наличии запрета или ограничения, исключающего предоставление микрокредита, МФО отказывает в предоставлении микрокредита.

77. До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу либо об увеличении лимита кредитования МФО проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг.

Оценка пригодности проводится с учетом принципов ответственного микрокредитования и включает анализ: цели (потребности) клиента; способа предполагаемого использования микрокредита; платежеспособности и коэффициента долговой нагрузки; кредитной истории; текущих и потенциальных обязательств клиента; возможного влияния нового микрокредита на финансовое положение клиента; признаков кредитного, поведенческого, операционного и мошеннического риска.

Вывод о пригодности не формируется исключительно на основании одного показателя, за исключением случаев наличия стоп-фактора или высокой вероятности причинения клиенту финансового вреда.

Если по результатам оценки микрокредит на заявленных условиях признан непригодным для клиента, МФО не предлагает и не предоставляет микрокредит в такой конфигурации. При изменении суммы, срока, графика, обеспечения, цели или иных существенных условий проводится повторная оценка пригодности.

Результат оценки пригодности оформляется в бумажной или электронной форме и хранится в кредитном досье. В случаях, предусмотренных законодательством и внутренними документами МФО, результат оценки пригодности предоставляется клиенту и включается в пакет документов к договору.

78. МФО рассматривает заявление на предоставление микрокредита в срок до 3 (трех) рабочих дней и вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита либо предложить изменить сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям МФО и возможностям заемщика по платежеспособности и другим требованиям законодательства РК.

МФО оставляет за собой право отказать в предоставлении микрокредита в случае непредоставления, либо предоставления неполного перечня документов, предусмотренным настоящими Правилами, положениями внутренних нормативных документов МФО, а также требованиями действующего законодательства РК.

МФО также вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита в случаях:

- несоответствие Заявителя условиям, установленным Правилами;
- информация, предоставленная Заявителем, не является достоверной;
- наличие у Заявителя просроченной задолженности по банковскому займу и (или) микрокредиту;
- кредитная история Заявителя содержит сведения о ненадлежащем выполнении своих обязательств перед третьими лицами;
- наличия у МФО оснований полагать, что микрокредит не будет возвращен в срок;
- по иным основаниям, предусмотренным законодательством РК, внутренними документами МФО, а также условиями Договора.

79. МФО в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения информирует Заявителя о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, путем отправки SMS на мобильный номер Заявителя, указанный при подаче заявления на предоставление микрокредита, в письменном виде или через объекты информатизации МФО.

80. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения Договора.

Отказ в микрокредитовании или изменения в сумме, сроке и т.д. должны быть озвучены Заявителю до заключения Договора.

81. В случае положительного решения выдача микрокредита осуществляется после предоставления всех надлежаще оформленных документов, предусмотренных Правилами.

82. Микрокредиты предоставляются в безналичном порядке – путем перевода микрокредита по заявлению заемщика на банковский счет юридического лица, с которым у организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, заключен Договор, предусматривающий оплату заемщиком за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги.

83. Платежи осуществляются согласно Графику погашения к Договору.

84. В случаях предоставления целевого микрокредита МФО имеет право осуществлять контроль за его целевым использованием разными способами, включая проверку документов, выезд на место расположения имущества, а заемщик обязан обеспечить возможность осуществления МФО такого контроля.

85. При нецелевом использовании микрокредита МФО сохраняет за собой право обязать Заемщика досрочно возвратить микрокредит и выплатить вознаграждение в части использованного микрокредита, начисленное по Договору на дату возврата микрокредита.

86. Договор заключается, изменяется, расторгается в соответствии с требованиями Закона, иными нормативными правовыми актами РК и внутренними документами МФО.

87. Договор содержит условия, установленные законодательством РК для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон.

88. До заключения Договора с физическим лицом МФО информирует физическое лицо, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита, о:

1) размере ставки вознаграждения в процентах годовых,
2) размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита)
3) сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
4) информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Договора;
5) срок предоставления микрокредита;
6) предельную сумму микрокредита;
7) исчерпывающий перечень и размеры тарифов и иных расходов, связанных получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу МФО;
8) информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по Договору;

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

10) информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной финансовой услуги и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной финансовой услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов

МФО также осуществляет следующие мероприятия:

1) до заключения Договора с потребителем финансовых услуг МФО также предоставляет ключевой информационный документ, результат оценки пригодности микрокредита, проект Договора по желанию клиента, титульный лист Договора и иные приложения, предусмотренные законодательством РК

2) предоставляет заявителю до заключения Договора для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;

3) информирует заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по Договору;

4) консультации по возникшим у клиента вопросам.

89. Заявитель предоставляет в МФО документы и сведения, необходимые для заключения Договора и Договора, обеспечивающего исполнение обязательств Заемщика по нему, перечень которых предусмотрен настоящими Правилами, положениями внутренних нормативных документов МФО, а также требованиями действующего законодательства РК.

90. Микрокредиты предоставляются путем заключения между Заемщиком (Заявителем) и МФО Договора, в том числе на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса РК.

При этом при заключении Договора на условиях присоединения:

часть Договора - «Договор присоединения о предоставлении микрокредита» - размещена в электронном виде на Интернет-ресурсе МФО: www.bifin.kz, не подлежит подписанию, но является обязательной для ознакомления и исполнения обеими сторонами,

- часть договора - «Заявление о присоединении» - подписывается уполномоченным представителем МФО и Заёмщиком в электронном или бумажном виде (в зависимости от финансового продукта, предоставляемого Заёмщику).

91. Заявление о присоединении и Договор присоединения о предоставлении микрокредита являются неотъемлемыми частями друг друга и составляют единый документ Договора о предоставлении микрокредита.

Понятия «Договор» и «договор о предоставлении микрокредита», применяемые в любых документах и договорах МФО, относятся в равной степени к содержанию Договора присоединения о предоставлении микрокредита и Заявления о присоединении.

92. Заявитель должен ознакомиться с Договором до его заключения, а также с графиком погашения, в срок не превышающий срок действия решения о выдаче микрокредита.

93. Заявитель для заключения либо изменения Договора предоставляет в МФО документы и сведения в соответствии с требованиями законодательства РК и внутренних документов МФО.

94. Договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента подписания сторонами.

95. МФО вправе, при подписании Договора, дополнительных соглашений к нему, а также всех приложений, использовать электронную цифровую подпись которые имеют такую же юридическую силу, что и подлинная подпись, и печать МФО.

Глава 11. Требования к способу обеспечения исполнения обязательств

96. МФО предоставляет микрокредиты как с обеспечением в виде гарантий (поручительств) и/или залога, так и без указанных способов обеспечения исполнения обязательств с учетом утвержденных в МФО финансовых продуктов.

97. 98. Конкретные требования к принимаемому обеспечению определяются в соответствии с Залоговой политикой МФО.

Глава 12. Порядок предоставления и погашения микрокредита

98. МФО предоставляет микрокредит после выполнения Заемщиком всех своих обязательств перед МФО согласно Договору, при условии действительности всех гарантий и заверений Заемщика и выполнения иных условий, которые должны быть исполнены Заемщиком на дату фактического предоставления микрокредита.

99. МФО вправе отказать в предоставлении микрокредита либо приостановить предоставление микрокредита в случаях, предусмотренных Договором.

100. Датой предоставления микрокредита является дата перевода суммы микрокредита на банковский счет Заемщика либо на банковский счет третьего лица в случае, предусмотренном условиями Договора.

101. Способ, сроки и метод погашения микрокредита определяется условиями Договора.

Глава 13. Процедуры взаимодействия с клиентом при предоставлении микрокредитов, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога

102. Взаимодействие МФО с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках Договора, осуществляется:

1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения Заемщика, либо месту регистрации Заемщика, либо в помещении МФО, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с Заемщиком;

2) 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 МФО 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 МФО 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.

103. МФО при взаимодействии с Заявителем в рамках предоставления микрокредитов обязаны соблюдать следующие требования:

1) предоставить Заявителю достоверную и исчерпывающую информацию об условиях микрокредита согласно требованиям Руководства по раскрытию;

2) провести оценку кредитоспособности (платежеспособности) Заявителя на основании информации о его финансовом положении;

3) предоставить информацию в кредитное бюро в соответствии с Законом РК «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в РК»;

4) начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования заемщиком микрокредитом в случае частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения микрокредита;

5) не допускать индексацию обязательств и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту;

6) не допускать при изменении условий договора о предоставлении микрокредита с индивидуальным предпринимателем и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита индивидуального предпринимателя начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита.

104. МФО вправе в порядке, предусмотренном законодательством РК при неисполнении Заемщиком обязательств по Договору по возврату основного долга и уплате вознаграждения по полученному микрокредиту применить меры, предусмотренные законодательством РК и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на предмет залога во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом РК «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

105. Взыскание на предмет залога МФО также вправе обратить в судебном порядке в соответствии с законодательством РК.

106. Процедуры обращения взыскания на предмет залога определяются с учетом требований законодательства РК.

107. МФО обеспечивает утверждение и применение внутреннего документа, регулирующего порядок осуществления взыскания задолженности по Договорам, включая взаимодействие с Заемщиками, их представителями и третьими лицами, связанными обязательствами с организацией в рамках Договора с учетом ответственных деловых практик к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными Заемщиками.

Глава 14. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

108. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения (далее – «ГЭСВ») по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный совместным нормативным правовым актом уполномоченного органа, осуществляющего государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций (далее и выше – «уполномоченный орган») и Национального Банка РК.

109. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

1) на дату заключения Договора, дополнительных соглашений к нему;

2) по устному или письменному требованию заемщика;

3) в случае внесения изменений и дополнений в Договор, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

110. ГЭСВ рассчитывается МФО в соответствии с правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым Микрокредитам, утвержденными уполномоченным государственным органом.

111. ГЭСВ подлежит указанию в Договоре.

112. В случае внесения изменений и (или) дополнений в Договор путем заключения дополнительного соглашения к Договору, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, ГЭСВ рассчитывается МФО на основании остатка основного долга, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия Договора, комиссий и иных платежей, подлежащих оплате заемщиком, без учета платежей по Микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора и указывается в дополнительном соглашении к Договору.

113. При уступке прав (требований) по Договору последующий расчет ГЭСВ, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по Договору.

114. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи Заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) Заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий Договора по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

115. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;

2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

Глава 15. Предоставление микрокредитов электронным способом

116. За 10 (десять) рабочих дней до открытия интернет-ресурса, мобильного приложения, посредством которых осуществляется предоставление микрокредитов электронным способом, МФО, уведомляет об этом уполномоченный орган.

117. Уведомление, направляемое в уполномоченный орган, содержит:

1) наименование интернет-ресурса, мобильного приложения МФО;

2) перечень услуг (операций), которые возможно предоставлять посредством интернет-ресурса, мобильного приложения МФО;

3) информацию о наличии у организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных процедур безопасности и защиты информации от несанкционированного доступа при предоставлении услуг посредством интернет-ресурса, мобильного приложения, с приложением подтверждающих документов.

118. При изменении информации, содержащейся в уведомлении, указанном в пункте 118 Правил, МФО, за 10 (десять) рабочих дней до осуществления таких изменений уведомляет об этом уполномоченный орган.

119. Для получения микрокредита электронным способом Клиенту необходимо подать заявку на микрокредит в личном кабинете Клиента на интернет-ресурсе или в мобильном приложении МФО.

120. Обязательным условием для получения микрокредитов электронным способом является наличие у Клиента - физического лица мобильного телефона или иного устройства, позволяющего осуществлять прием и передачу SMS-сообщений, подключенного к сети оператора мобильной связи, и возможность доступа в интернет.

121. Для регистрации в личном кабинете Клиент - физическое лицо вводит (прикрепляет) следующие данные:

1) фамилию, имя, отчество (при наличии), указанные в документе, удостоверяющем личность, за исключением свидетельства о рождении;

2) индивидуальный идентификационный номер;

3) номер и срок действия документа, удостоверяющего личность;

4) абонентский номер устройства сотовой связи;

5) фотография лица в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом.

Для регистрации в личном кабинете клиент - юридическое лицо вводит (прикрепляет) следующие данные (документы в сканированном виде):

1) приказ о назначении руководителя исполнительного органа юридического лица или доверенность, подтверждающая полномочия лица, уполномоченного подписывать Договор;

2) фамилию, имя, отчество (при его наличии), указанные в документе, удостоверяющем личность, за исключением свидетельства о рождении, лица, уполномоченного подписывать Договор;

3) бизнес идентификационный номер клиента - юридического лица;

4) индивидуальный идентификационный номер лица, уполномоченного подписывать Договор;

5) номер и срок действия документа, удостоверяющего личность, за исключением свидетельства о рождении, лица, уполномоченного подписывать Договор;

6) абонентский номер устройства сотовой связи клиента - юридического лица;

7) фотография клиента в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом, уполномоченного подписывать Договор.

122. МФО, для подтверждения регистрации Клиента - физического лица осуществляет сверку данных, предоставленных данным Клиентом:

1) фамилию, имя, отчество (при наличии);

2) индивидуальный идентификационный номер;

3) фотографию Клиента.

МФО, для подтверждения регистрации Клиента - юридического лица осуществляет сверку данных, предоставленных данным Клиентом:

1) фамилию, имя, отчество (при его наличии) лица, уполномоченного подписывать Договор, указанные в документе удостоверяющим личность за исключением свидетельства о рождении;

2) фотографию лица, уполномоченного подписывать Договор, указанные в документе удостоверяющим личность за исключением свидетельства о рождении.

123. При регистрации клиента в личном кабинете применяется биометрическая идентификация посредством использования услуг ЦОИД или по биометрическим данным, полученным посредством устройств МФО и (или) электронная цифровая подпись клиента, представленная аккредитованным удостоверяющим центром РК.

При регистрации клиента-физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, применение электронной цифровой подписи не требуется.

124. После регистрации Клиента в личном кабинете последующий допуск Клиента к личному кабинету осуществляется путем генерации и (или) ввода паролей или с использованием не менее одного из аутентификационных признаков (токенов, одноразовых паролей).

125. Внесение изменений в данные об абонентском номере устройства сотовой связи клиента или реквизитов банковского счета, осуществляется в личном кабинете клиента с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств МФО и (или) электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром РК.

126. В личном кабинете не подлежат изменению данные об индивидуальном идентификационном номере Клиента.

127. Личный кабинет предоставляет Клиенту возможность осуществления следующих, но не ограничиваясь ими, действий:

1) подача заявления на получение микрокредита;

2) просмотр сведений о МФО (юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты и другие сведения), сведений о первом руководителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) МФО;

3) просмотр договора (договоров) Клиента о предоставлении микрокредита (до и после заключения договора);

4) просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения заявления Клиента на получение микрокредита;

5) просмотр информации о сумме текущей задолженности Клиента по микрокредиту (микрокредитам), предстоящих и фактических платежах Клиента, в том числе о сумме основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафов, пени);

6) просмотр информации о способах погашения микрокредита Клиента;

7) обмен письмами (сообщениями) между Клиента и МФО.

128. До предоставления микрокредита электронным способом МФО:

1) осуществляет надлежащую проверку Клиента в соответствии с законодательством РК в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и внутренними документами;

1-1) осуществляет мероприятия, предусмотренные требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности в РК;

2) ознакамливает Клиента с правилами предоставления микрокредитов;

3) предоставляет Клиенту полную и достоверную информацию о платежах и переводах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

4) предоставляет Клиенту для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами (методом дифференцированных платежей, аннуитетных платежей);

5) информирует Клиента о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;

6) информирует Клиента о способе предоставления микрокредита (посредством перевода микрокредита на банковский счет юридического лица, с которым у МФО, заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемы товар или выполнение работы, услуги заемщиком);

7) осуществляет проверку на наличие в кредитном отчете информации об установлении Клиентом добровольного отказа от получения микрокредита;

8) проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, если такая оценка требуется по заявленному продукту и статусу клиента;

9) предоставляет клиенту ключевой информационный документ, титульный лист Договора, проект графика погашения, результат оценки пригодности и иные документы, предусмотренные законодательством РК, с возможностью сохранения и воспроизведения;

10) проводит антифрод-мероприятия и проверку признаков внутреннего и внешнего мошенничества до заключения Договора и перечисления денег.

129. Заключение Договора, внесение изменений и дополнений в Договор электронным способом между МФО и клиентом осуществляется с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств МФО и (или) электронной цифровой подписи клиента, представленной аккредитованным удостоверяющим центром РК.

При заключении с клиентом-физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя Договора, связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, а также при внесении изменений и дополнений в него, применение электронной цифровой подписи не требуется.

130. Предоставление микрокредита электронным способом осуществляется путем перевода денег с банковского счета МФО путем перевода микрокредита по заявлению заемщика на банковский счет юридического лица, с которым у МФО, заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги заемщиком.

131. Перевод микрокредита по заявлению заемщика на банковский счет юридического лица, с которым у МФО заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги заемщиком, осуществляется с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или с использованием биометрических данных клиента, полученных при регистрации клиента посредством устройств МФО.

132. МФО вправе в одностороннем порядке отказать в установлении деловых отношений с Заявителем в случае не предоставления им информации или документов, необходимых для надлежащей проверки Заявителя, его представителя, включая выявление (идентификацию) бенефициарного собственника в целях исполнения МФО требований Закона РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения» (далее - Закон о ПОДиФТ) или если у МФО будут основания полагать о причастности Заявителя к легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и (или) финансированию терроризма, признаваемыми в соответствии с законодательством РК.

133. Предоставление микрокредитов электронным способом осуществляется в соответствии с внутренними документами МФО, предусматривающими выявление искажений и (или) изменений в содержании электронных документов, на основании которых Клиенту предоставлен микрокредит электронным способом, а также защиту от несанкционированного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, и целостность данной информации, включая защиту предоставляемых Клиентом идентификационных и аутентификационных данных от повторного несанкционированного использования при получении микрокредита.

134. По запросу Клиента МФО предоставляет ему подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, подтверждающих предоставление (получение) микрокредита электронным способом, в порядке и сроки, предусмотренные Договором.

135. В случае обнаружения несанкционированного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированных действий со стороны третьих лиц либо иных

незаконных (мошеннических) действий с микрокредитами, МФО в течение 2 (двух) рабочих дней принимает меры для устранения причин и последствий таких действий, а также в течение 1 (одного) рабочего дня информирует об этом клиента и уполномоченный орган.

136. При получении микрокредита электронным способом, Клиент несет персональную ответственность за сохранность персональных данных, логинов, а также пароля к личному кабинету и другой конфиденциальной информации, позволяющей Клиенту использовать услуги и финансовые продукты МФО.

137. В случае ненадлежащего использования, хранения, утери и/или передачи третьим лицам персональных данных, паролей и логинов от личного кабинета на сайте МФО и в мобильном приложении МФО, и как следствие ущерба, понесенного вследствие перечисленных действий, а равно как и злоупотребление полученными правами и полномочиями со стороны лиц, уполномоченных Клиентом, ответственность несет Клиент.

138. Для снижения мошеннических действий при получении микрокредита электронным способом Клиент не должен:

1) передавать свои персональные данные третьим лицам;

2) передавать секретные коды, отправленные в виде СМС;

3) разглашать пароль для входа в личный кабинет третьим лицам;

4) передавать свой мобильный телефон третьим лицам;

5) устанавливать программное обеспечение или любое другое приложение по инструктажу третьих лиц.

139. На основании внесенного (вынесенного) правоохранительными органами в соответствии с Уголовно-процессуальным кодексом РК представления о принятии мер по устранению обстоятельств, способствовавших совершению уголовного правонарушения, либо постановления о признании заемщика - физического лица потерпевшим МФО не позднее 3 (трех) календарных дней:

- приостанавливает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по такому микрокредиту клиента;

- приостанавливает начисление вознаграждения и (или) неустойки по такому микрокредиту клиента.

МФО не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вступившего в законную силу судебного акта, в котором установлен факт оформления на клиента, признанного потерпевшим по уголовному делу, микрокредита мошенническим способом вследствие незаконного получения и использования третьим лицом идентификационных средств клиента, в том числе при оформлении микрокредита путем использования удаленного управления программным обеспечением дистанционного оказания услуг организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность или нарушения организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность порядка проведения биометрической идентификации либо установленных нормативным правовым актом уполномоченного органа требований по выявлению, фиксации и анализу фактов внутреннего и внешнего мошенничества, принимает решение о списании задолженности клиента по микрокредиту, а также меры по возврату клиенту ранее удержанных (уплаченных) сумм по такому микрокредиту.

В случае отмены уполномоченным на то лицом или органом представления либо постановления, на основании которого приостановлено начисление вознаграждения по микрокредиту, взыскание задолженности и проведение претензионно-исковой работы, МФО вправе доначислить вознаграждение за пользование микрокредитом за период приостановления начисления вознаграждения, и возобновить взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по клиенту.

Списание задолженности клиента по микрокредиту, согласно настоящему пункту Правил, не лишает МФО права требовать с клиента возмещения задолженности по

выданному ему микрокредиту, оформленному мошенническим способом при наличии вины самого клиента, установленной судом.

Глава 16. Порядок рассмотрения обращений Заявителей/Заемщиков

140. МФО рассматривает обращения физических и юридических лиц, связанных с осуществлением ею микрофинансовой деятельности в соответствии с требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа.

141. МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, на электронную почту info@bifin.kz, интернет-ресурс www.bifin.kz;

2) устными обращениями, поступившими по телефону 360 и при непосредственном посещении клиентом МФО.

142. Лицо, обращающееся с устной, письменной или электронной жалобой несет персональную ответственность за дачу ложных сведений и клевету о работниках МФО и ее деятельности.

143. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами МФО.

144. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения.

145. Отказ в приеме обращений не допускается.

146. Обращения, поступающие через интернет-ресурс www.bifin.kz, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО.

147. Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации МФО, в том числе через мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО.

148. Обращения клиентов по телефону 360 регистрируются.

149. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

150. МФО обеспечивает возможность личного приема клиентов по вопросам обращений не реже одного раза в месяц уполномоченным должностным лицом либо иным лицом, определенным внутренними документами МФО.

151. Обращения, поступающие в виде сообщений, в режиме реального времени через чат, мессенджер или иной канал оперативной консультации, не признаются обращениями, если по существу сообщения невозможно принять и зарегистрировать обращение в установленном порядке; в таком случае клиенту разъясняется порядок подачи обращения через предусмотренные МФО каналы.

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

153. МФО при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

154. Срок рассмотрения обращения заявителя не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня его поступления в МФО.

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

155. Сроки, предусмотренные пунктом 155 настоящих Правил, не распространяются на случаи рассмотрения заявления заемщика-физического лица в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

156. По результатам рассмотрения обращения МФО обязана направить заявителю ответ (решение) по существу его обращения.

157. МФО 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 РК, внутренних документов МФО, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

158. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента МФО принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

159. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО.

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

Не требуется подписание уполномоченным лицом МФО ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными подпунктами 2, 3 и 4 пункта 149 настоящих Правил.

160. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным Договором.

161. Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

1) заказным письмом по адресу, указанному в Договоре либо обращении клиента;

2) на адрес электронной почты, указанный в Договоре либо обращении клиента;

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

4) с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором, обеспечивающих фиксирование получение ответа клиентом.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в МФО 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.

162. МФО ведет классификатор обращений, фиксирует категорию, причину, продукт, канал поступления, итог рассмотрения, сроки, принятые меры и наличие повторного обращения. Сведения по обращениям и принятым решениям хранятся не менее пяти лет, если более длительный срок не установлен законодательством РК.

163. Результаты анализа обращений используются МФО для выявления недобросовестных практик, корректировки продуктов, рекламных материалов, консультационных скриптов, процессов взыскания и обучения работников.

164. МФО предоставляет уполномоченному органу информацию по поступившим обращениям физических и юридических лиц в соответствии с нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Глава 17. Права и обязанности МФО и его Заявителей/Заемщиков, их взаимная ответственность

165. Права и обязанности МФО и его Заявителей/Заемщиков, их ответственность друг перед другом определяется законодательством РК и Договорами (соглашениями сторон).

166. В случае неисполнения Заемщиком обязательств, предусмотренных Договором, МФО вправе обратиться за совершением исполнительной надписи нотариуса в соответствии с указанным в Договоре адресом должника только в случаях, порядке и пределах, предусмотренных законодательством РК, с соблюдением требований к территориальности совершения исполнительной надписи и запрета обращения к нотариусу, аффилированному с МФО.

167. МФО не несет ответственности:

- за ошибочно оформленные Клиентом платежные документы;
- за приём и обработку ошибочной информации и/или недостоверных документов, контактных данных (номер телефона, адрес электронной почты и т.д.) предоставленных Клиентом;
- в результате чего произошло несанкционированное, несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег Клиенту, замена и/или задержка обработки расчетных или иных документов, и/или направлена информация, раскрывающая тайну предоставления микрокредита Заемщика.

168. В целях микрокредитования Заемщиков МФО вправе заключать агентские договоры/соглашения с третьими лицами.

169. МФО вправе по собственному усмотрению принять решение об уступке своих прав (требований) по Договорам в порядке определённым Законом РК «О микрофинансовой деятельности».

170. При уступке прав (требований) либо передаче прав (требований) в доверительное управление МФО обеспечивает уведомление заемщика о новом кредиторе или сервисной компании, объеме переданных прав, размере и структуре задолженности, банковских реквизитах для платежей, а также сохранение за заемщиком прав и гарантий, предусмотренных законодательством РК и Договором.

171. При урегулировании задолженности заемщика – физического лица МФО рассматривает заявление заемщика об изменении условий Договора в порядке, сроки и с учетом вариантов реструктуризации, предусмотренных законодательством РК.

172. МФО при осуществлении своей деятельности соблюдает требования Закона о ПОДиФТ и вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения к проводимым Заемщиками операциям, предусмотренные Законом о ПОДиФТ и внутренними документами МФО.

173. МФО вправе в одностороннем порядке отказать в установлении деловых отношений с Заявителем в случае не предоставления им информации или документов, необходимых для надлежащей проверки Заявителя, его представителя, включая выявление (идентификацию) бенефициарного собственника в целях исполнения МФО требований Закона о ПОДиФТ или если у МФО будут основания полагать о причастности Заявителя к легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и (или) финансированию терроризма, признаваемыми в соответствии с законодательством РК.

Глава 18. Политика по обеспечению прав клиента в процессе предоставления микрокредитов

174. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов (далее – Политика) обязательна для всех работников МФО, а также уполномоченных агентов/партнеров, взаимодействующих с клиентами от имени МФО.

175. Политика распространяется на все каналы предоставления микрокредитов: отделения/пункты обслуживания, сайт, мобильное приложение (при наличии), телемаркетинг (при наличии).

176. Политика охватывает весь цикл предоставления микрокредитов:

Этап	Предоставляемая информация
информирование и реклама	- информация о продукте; - срок предоставления микрокредита; - предельная сумма микрокредита (максимальный размер, установленный законодательством / условиями МФО); - размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо фиксированной сумме, а также годовая эффективная ставка (реальная стоимость кредита), включая все вознаграждения и иные платежи, известные на момент заключения договора; и сумма переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента; - размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием микрокредита в пользу МФО; - условия льгот/акций; - наличие залога/страхования (если применимо); - информация об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору микрокредита; - информация об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора обеспечения микрокредита; - консультация по возникающим у клиента вопросам (по правилам, если предусмотрены условиями / внутренними правилами или законодательством); - по желанию клиента — проект договора о предоставлении микрокредита; - информация о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, и об иных договорах, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов; - другая информация согласно Руководству по раскрытию; - сообщить о праве клиента на обращение/жалобу и каналах подачи (info@bifin.kz, отделы продаж).
прием и рассмотрение заявки	- сроки рассмотрения заявки (не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО при отсутствии необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения); - условия кредитоспособности, критериях одобрения/отказа; - обработка персональных данных, проверок, в том числе по кредитным бюро; - перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита; - информация об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита; - информация об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита; - предложение на выбор графиков погашения

андеррайтинг	- статус заявки
заключение договора и выдача микрокредита	- все условия по договору: сумма микрокредита, срок, размер вознаграждения, порядок и сроки погашения, условия досрочного погашения, штрафы/неустойка. - условия передачи прав (требований) МФО третьим лицам;
сопровождение (обслуживание)	- права клиента: право на досрочное частичное или полное погашение микрокредита; - порядок очередности погашения платежей; - информация о размерах и порядке расчёта неустойки / штрафов / пеней за просрочку, и об ограничениях по ним;
урегулирование просрочки (включая досудебную стадию)	- размер просроченной задолженности, начисленные штрафы, неустойка, дата, с которой считается просрочка; - возможности реструктуризации долга, условия, сроки, порядок обращения за реструктуризацией; - ответственность в случае неисполнения обязательств, возможные последствия; - право обратиться в МФО с заявлением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита; - право обратиться в МФО с заявлением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита; - информацию о порядке досудебной претензионной работы (претензии) — кто будет контактировать, сроки, права клиента.
рассмотрение обращений/жалоб	- право клиента защищать свои права в порядке, установленном законодательством и договором; право обращаться в уполномоченные органы; - если права переданы (уступлены), возможность и порядок предъявления претензии по уступленным правам;
взаимодействие с коллекторскими агентствами (при наличии передачи/уступки)	- информирование клиента о его правах, а также о том, что на нового кредитора распространяются все требования и ограничения, которые были у МФО в отношении клиента; - информирование клиента о наименовании, месте нахождения, контактных данных коллекторского агентства.
исполнение решений омбудсманов.	- информирование заемщика о решении омбудсмена, сроках его исполнения; - право заемщика требовать исполнения своих прав; ответственность за неисполнение решения

177. МФО реализует Политику, руководствуясь следующими принципами:

1) добросовестность – осуществление деятельности в интересах клиентов без злоупотребления их доверием;

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

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

4) раскрытие информации о финансовом продукте в соответствии с Руководством по раскрытию, в форме, позволяющей клиенту 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 клиентов;

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 РК;

8) равный доступ к информации и финансовым продуктам клиентам, 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 клиентом.

10) конфиденциальность - соблюдение тайны микрокредита и требований к персональным данным;

11) корректные коммуникации и реклама - соответствие законам о рекламе и внутренним стандартам этики;

12) досудебное урегулирование - при возникновении просрочки обеспечение прав клиента на подачу заявления о реструктуризации и рассмотрение такого заявления в установленные законом сроки;

13) доступность и инклюзивность - доступные каналы для обращений, в т.ч. через интернет-ресурс.

178. Работники МФО используют понятные формулировки, избегают жаргона и двусмысленностей, ключевые параметры сделки (сумма, срок, график, платежи, полная стоимость, штрафы/неустойки) проговариваются вслух.

179. Контакты с клиентом осуществляются в рабочие дни с 09:00 до 20:00 по времени г. Алматы, за исключением случаев, прямо инициированных клиентом.

180. При любом выраженном неудовлетворении клиенту безусловно разъясняются каналы подачи обращений:

- e-mail: info@bifin.kz;
- личный кабинет на сайте: https://bifin.kz/;
- колл-центр: 360;
- очный прием: г. Астана, р-н Нура, ул. Сыганак, зд. 42.

181. К недобросовестным практикам относятся:

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

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

3) исключение действующих обязательств клиента 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 клиентом осознанного решения.

6) предложение микрокредита с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве клиента 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 без заключения договора добровольного страхования и иных договоров на оказание платных услуг;

- увеличение размера вознаграждения по Договору в случае отказа клиента от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по Договору;

- 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 клиента;

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 клиента отказаться от приобретения дополнительной услуги;

- предоставление микрокредитов, не соответствующих целям и возможностям клиента;

- несоблюдение требований к осуществлению микрофинансовой деятельности, 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 заемщика без достижения реального экономического эффекта для такого потребителя финансовых услуг, в том числе:

- увеличение срока Договора, не приводящее к снижению размера ежемесячного платежа и (или) иному улучшению условий исполнения обязательства для заемщика;

- изменение условий Договора путем включения дополнительных услуг;

- изменение условий договоров о предоставлении микрокредита 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 клиентов, включая заявления об изменении условий Договора;

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

182. На этапе приема и рассмотрения заявки представитель МФО обязан:

a) идентифицировать потребности клиента и допустимость продукта;

b) довести предварительные условия и риски;

c) разъяснить порядок досрочного погашения и возможные издержки/штрафы согласно договору и законодательству РК;

d) сообщить о праве клиента на обращение/жалобу и каналах подачи (info@bifin.kz, ЛК на bifin.kz, 360, адрес очного приёма).

183. Клиенту раскрывается перечень необходимых документов, предельные сроки рассмотрения, критерии принятия решения (общие) и возможные причины отказа.

184. МФО применяет риск-ориентированный подход, учитывающий доходы/расходы, долговую нагрузку, кредитную историю и иные параметры, предусмотренные внутренними методиками.

185. В дистанционном канале до принятия индивидуального предложения отображается эквивалент набора документов с возможностью скачать/распечатать; фиксируется электронное подтверждение ознакомления.

186. Договор о предоставлении микрокредита заключается в порядке, установленном законодательством РК. При заключении Договора обязательны титульный лист договора с ключевой информацией о полной стоимости микрокредита, график погашения, ключевой информационный документ, результат оценки пригодности микрокредита, согласия и уведомления, предусмотренные законодательством РК.

187. На протяжении срока действия Договора МФО обеспечивает доступ клиента к графику, сумме задолженности/переплаты, истории операций и возможности получения выписки через запрос в офисе МФО.

188. Клиент вправе подать заявление о внесении изменений (реструктуризация и иные варианты), в т.ч. при допущенной просрочке; МФО рассматривает заявление и принимает решение в сроки и порядке, установленные законодательством РК/договором.

189. До подписания дополнительных соглашений клиенту раскрываются перерасчёт платежей, новая ГЭСВ/полная стоимость (при изменении), комиссии, последствия для кредитной истории.

190. При возникновении проблемной задолженности МФО направляет Заемщику уведомление в порядке и сроки по договору и законодательству РК; предоставляет клиенту возможность подать заявление на изменение условий (реструктуризация), с разъяснением вариантов и последствий. При этом коммуникации осуществляются корректно и в допустимые часы; раскрываются размер текущей задолженности, начисления (штрафы/пени), способы погашения, каналы обращения/обжалования.

191. При уступке требования/передаче в коллекторскую организацию клиент информируется в порядке, предусмотренном законодательством РК.

192. При электронном методе выдачи микрокредита все операции выполняются в личном кабинете клиента с применением методов идентификации согласно требованиям законодательства РК; на каждом шаге отображаются обязательные сведения и предоставляется возможность скачать документы.

193. Электронные подтверждения (акцепты, согласия, отметки об ознакомлении) хранятся в кредитном досье наравне с бумажными.

194. Требования к квалификации работников МФО, непосредственно взаимодействующих с клиентами:

- Образование - не ниже среднего специального;
- предпочтительно - высшее (экономическое/юридическое/финансовое/менеджмент).

195. Для уполномоченных агентов требования эквивалентны требованиям к работникам МФО.

196. Работники должны иметь навыки и умения:

- использовать понятные формулировки, избегать двусмысленностей;
- корректно разъяснять клиенту условия договора, график, ГЭСВ и полную стоимость, штрафы/пени, условия досрочного погашения и последствия просрочки до подписания;
- пользоваться утверждёнными калькуляторами и шаблонами;
- соблюдать требования к рекламе/публичным материалам (в т.ч. указание ГЭСВ и лицензии, читаемость и сопоставимость шрифтов), либо незамедлительно эскалировать несоответствия владельцу продукта/комплаенсу;
- вести корректные коммуникации с заемщиками, имеющими просроченную задолженность, соблюдая допустимые окна/частоту контактов и обязательный контент уведомлений.

197. Работники МФО обязаны обеспечивать обслуживание и документы на русском и/или казахском языке по выбору клиента.

198. МФО обеспечивает обучение работников и уполномоченных агентов, непосредственно взаимодействующих с клиентами, по вопросам Требований,

добросовестного поведения, оценки пригодности, противодействия мошенничеству, раскрытия информации, работы с обращениями, обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

199. К процедурам идентификации недобросовестных практик МФО относятся:

1) биометрическая идентификация (при онлайн микрокредите) с помощью ЦОИД/ электронно-цифровой подписи, совпадении биометрических параметров и т.п.;

2) внутренние документы/процедуры противодействия мошенничеству (антифрод-системы).

200. В рамках предотвращения недобросовестных практик на этапе информирования и рекламы

- МФО обеспечивает соответствие публично заявленных условий продукта фактическим условиям, по которым МФО заключает договор с клиентом;
- МФО не размещает рекламные материалы, содержащие недостоверные сведения, скрытые ограничения или обещания, не подтверждаемые утвержденной продуктовой документацией.

201. В рамках предотвращения недобросовестных практик на этапе консультации и подачи заявки;

- сотрудник МФО предоставляет клиенту стандартизированную предварительную информацию о продукте до подачи заявки.
- сотрудник МФО отказывается от продвижения продукта, если продукт не соответствует заявленным целям клиента и его платежеспособности.
- сотрудник МФО не навязывает дополнительные услуги и не скрывает существенные условия, влияющие на стоимость и риски для клиента.

202. МФО использует результаты контрольных закупок и обращения клиентов для оценки рисков недобросовестных практик.

203. МФО анализирует причины выявленных нарушений, внедряет корректирующие и предупреждающие меры и инициирует пересмотр условий и перерасчет платежей при наличии ущерба клиенту в пределах законодательства и внутренних процедур.

204. Функции по организации и координации работы по обращениям клиентов возлагаются на ответственное должностное лицо, назначенное приказом Директора МФО.

205. Для экспертной оценки и выработки решений по сложным обращениям и вопросам возмещения ущерба формируется временная Рабочая комиссия под председательством Ответственного должностного лица с участием представителей юридической функции, комплаенса, риск-менеджмента, продаж/обслуживания, взыскания и информационной безопасности.

206. Решения по обращениям, не требующим межфункциональной экспертизы, принимаются Ответственным должностным лицом в пределах предоставленных ему полномочий.

207. Решения по обращениям, предусматривающим финансовые компенсации или изменение условий договоров, подлежат согласованию в порядке внутреннего распределения полномочий с юридической функцией и при необходимости с Директором МФО.

208. Задачи системы рассмотрения обращений:

- система рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирование клиентов о результатах и принятых мерах.
- система рассмотрения обращений обеспечивает соблюдение установленных ЗРК сроков рассмотрения обращений, в том числе сроков продления при необходимости установления фактических обстоятельств.
- система рассмотрения обращений обеспечивает восстановление нарушенных прав и законных интересов клиентов при подтверждении обоснованности обращений.

209. Роли и функции профильных подразделений:

- юридическая функция обеспечивает правовую экспертизу обращений, подготовку правовых заключений и согласование проектов ответов и решений о возмещении.
- комплаенс-функция обеспечивает проверку соответствия решений требованиям законодательства и внутренним документам и инициирует корректирующие мероприятия.
- риск-менеджмент обеспечивает оценку операционных и клиентских рисков, связанных с обращениями, и формирование рекомендаций по предотвращению повторных инцидентов.
- подразделение продаж и обслуживания клиентов обеспечивает предоставление информации и документов по обращениям и реализует решения по урегулированию и компенсациям.
- подразделение взыскания обеспечивает корректную коммуникацию с клиентами при проблемной задолженности и участие в рассмотрении обращений, связанных с урегулированием проблемной задолженности, с соблюдением допустимых согласно ЗРК окон и частоты контактов.
- подразделение информационной безопасности обеспечивает регистры обращений, целостность записей и соблюдение требований защиты персональных данных и тайны микрокредита.

210. Структура, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников, участвующих в процессе принятия решения по обращениям и возмещения ущерба клиентам, детально определяются Положениями подразделений, должностными инструкциями и внутренними нормативными документами МФО.

211. Ответственное должностное лицо и члены Рабочей комиссии обладают правом запрашивать и получать от подразделений/работников МФО необходимые документы и сведения, доступ к информационным системам и записям, включая данные учётных систем и журналов событий.

212. Ответственное должностное лицо вправе вносить предложения о приостановке публикации или корректировке рекламных и информационных материалов при выявлении нарушений и несоответствий фактическим условиям.

Глава 19. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

213. МФО обеспечивает равный доступ лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения к информации, консультациям, подаче заявлений, заключению Договоров, обслуживанию микрокредитов и подаче обращений с учетом Требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения (далее – «Национальный стандарт») и внутренних процедур МФО.

214. МФО обеспечивает исполнение требований Национального стандарта, в том числе:

- обеспечение доступа лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения к услугам, зданиям и помещениям МФО согласно требованиям Национального стандарта;
- обеспечение внедрения помощи сопровождения лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения в зданиях и помещениях МФО, обучения работников МФО по порядку работы с лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения;
- соблюдение технических и организационных требований, в том числе, к зданиям и помещениям МФО.

Сроки внедрения отдельных положений Национального стандарта определяются в соответствии с внутренними документами МФО.

215. Особенности взаимодействия с лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения включают: предоставление достаточного времени для ознакомления с информацией; использование понятной устной и письменной коммуникации; недопущение дискриминации, давления и отказа в обслуживании по признаку инвалидности или ограниченной мобильности; возможность сопровождения доверенным лицом при сохранении самостоятельного волеизъявления клиента.

216. Доступные формы получения информации включают устное разъяснение, бумажные документы, электронные документы, дистанционные каналы, возможность увеличения масштаба текста, направление информации на электронную почту или в личный кабинет, а также иные формы, доступные МФО и выбранные клиентом.

Работники МФО при обслуживании лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения обязаны: корректно и доброжелательно взаимодействовать с клиентами; предоставлять полные и достоверные разъяснения по условиям предоставления микрофинансовых услуг.

По запросу клиента документы и сведения, связанные с получением и обслуживанием микрокредита, могут быть предоставлены в следующих форматах:

1) в электронном виде: направление документов на адрес электронной почты клиента;

2) получение документов через цифровые сервисы компании (при наличии такой возможности);

3) в печатном виде: предоставление документов на бумажном носителе. По запросу клиента возможно предоставление документов с использованием увеличенного (крупного) шрифта;

4) в ином доступном формате: при наличии технической возможности и по предварительному запросу клиента организация может предоставить информацию в иных доступных форматах, учитывающих индивидуальные потребности клиента.

217. Участие доверенного лица допускается при подтверждении полномочий в порядке, установленном законодательством РК и внутренними документами МФО. Доверенное лицо не вправе подписывать документы или подтверждать операции вместо клиента без надлежащих полномочий. Работник МФО обязан убедиться, что волеизъявление исходит от клиента.

218. МФО обеспечивает: идентификацию клиента и доверенного лица в установленном порядке; соблюдение требований по конфиденциальности и защите персональных данных; фиксацию факта обслуживания с участием доверенного лица в соответствии с внутренними процедурами МФО.

219. При наличии признаков давления, недопонимания условий микрокредита, мошенничества или конфликта интересов со стороны сопровождающего лица работник МФО приостанавливает оформление, разъясняет клиенту условия напрямую и эскалирует ситуацию ответственному должностному лицу.

Глава 20. Порядок взаимодействия с Заемщиком и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между МФО и Заемщиком

220. Взаимодействие МФО с Заемщиком и микрофинансовым омбудсманом осуществляется с учетом требований законодательства РК и настоящих Правил.

221. При осуществлении микрофинансовым омбудсманом урегулирования разногласий, возникающих между Заемщиком и МФО, которому уступлено право (требование) по заключенному с таким Заемщиком Договору, МФО обязано взаимодействовать с микрофинансовым омбудсманом и предоставлять любую запрашиваемую микрофинансовым омбудсманом информацию и сведения, связанные с микрокредитом, при обращении Заемщика, обязательства которого по Договору им были приобретены.

222. Срок исполнения МФО по заключенному с Заемщиком Договору, решения микрофинансового омбудсмана составляет тридцать календарных дней, если иной срок не установлен по соглашению сторон.

Глава 21. Заключительные положения

223. Настоящие Правила являются открытой информацией, официальный текст которых размещен на официальном Интернет-ресурсе МФО: www.bifin.kz.

224. МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

225. Настоящие Правила распространяют свое действие на все Договоры с момента их заключения.

226. Копия настоящих Правил подлежит размещению в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ней.

227. Настоящие Правила подготовлены на казахском и русском языках. В случае разночтений между казахской и русской версиями, версия на русском языке будет иметь преимущественную силу.

228. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством РК.

229. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством РК, они утрачивают силу. И применяются соответствующие нормы законодательства РК.