«Sapa Digital Finance» МҚҰ» ЖШС
қатысушыларының Жалпы жиналысының шешімімен
БЕКІТІЛГЕН
(12.10.2026 ж. хаттама)

«Sapa Digital Finance» Микроқаржы ұйымы»

Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің

МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ

1. Мақсаты мен анықталу облысы ... 3
2. Терминдер, анықтамалар және қысқартулар ... 3
3. Нормативтік сілтемелер ... 7
4. Жалпы ережелер ... 7
5. Микрокредит алуға өтініш беру тәртібі және оны қарау тәртібі ... 8
6. Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібі ... 9
7. Микрокредит беру және оған қызмет көрсету талаптары ... 11
8. SDF-тің қабылдаған кепілге қоятын талаптары ... 12
9. Берілетін микрокредиттер бойынша СЖТМ есептеу қағидалары ... 13
10. Қарыз алушының қарызды өтеу тәртібі және мерзімі өткен қарызды реттеу шаралары ... 13
11. Микрокредиттер беру кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара әрекеттесу рәсімдері ... 16
12. Қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібі ... 16
13. SDF пен Қарыз алушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде Қарыз алушы мен Омбудсманның өзара әрекеттесу тәртібі ... 18
14. SDF және оның Қарыз алушыларының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі ... 19
15. Микрокредиттерді беру процесінде қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтарын қамтамасыз ету жөніндегі саясат ... 22
16. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі ... 32
17. Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидалары ... 32
18. Қорытынды ережелер ... 35

1. Мақсаты мен анықталу облысы

1.1. Осы Микрокредит беру қағидалары (бұдан әрі – «Қағидалар») қолданыстағы заңнаманың және «Sapa Digital Finance» Микроқаржы ұйымы» ЖШС-нің (бұдан әрі – «SDF») ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес әзірленген.

Қағидалар SDF-те Қарыз алушыларға микрокредит беру және оларға қызмет көрсету тәртібін, талаптарын, негізгі қағидаттарын айқындайды.

1.2. Қағидалар жалпыға қолжетімді құжат болып табылады және SDF-тің Қарыз алушысының (Өтініш берушісінің) оқуы және танысуы үшін жалпыға қолжетімді жерде, соның ішінде SDF-тің келесі интернет-ресурсында орналастырылады: https://sdfinance.kz/.

1.3. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бола алмайды.

2. Терминдер, анықтамалар және қысқартулар

2.1 Қағидаларда пайдаланылатын терминдер тізбесі, олардың анықтамалары мен қысқартулары:

Термин	**Анықтамасы**
Аутентификация	клиенттің, электрондық хабарламалардың және өзге де құжаттардың, оның ішінде микрокредит беру үшін қажетті, сондай-ақ клиентті және оның өз еркінің мазмұнын айқындайтын құжаттардың электрондық көшірмелерінің түпнұсқалығын тексеру рәсімі
Кепілсіз микрокредит	тұтынушылық/кәсіпкерлік мақсаттарға берілген, SDF-тің кепілді қамтамасыз ету шартынсыз жеке тұлғаға беретін микрокредиті
Биометриялық сәйкестендіру	физиологиялық және өзгермейтін биологиялық белгілер негізінде тұлғаны сәйкестендіретін шаралар кешені
Кепілгер	кепіл шартына сәйкес Қарыз алушымен толық немесе ішінара ынтымақтаса отырып, Микрокредит бойынша міндеттемелерді орындауға жауапты жеке немесе заңды тұлға
Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі	ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес есептелетін микрокредит бойынша сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі (нақты құндағы) сыйақы мөлшерлемесі
Дилерлік орталық	дистрибьютормен/импорттаушымен және/немесе өндіруші-зауытпен жасалған тиісті шарттың негізінде бір немесе бірнеше географиялық жерде орналасқан, бөлшек сауда, өндірістік және қойма алаңдары бар, көлік құралдарын бөлшек немесе көтерме (корпоративтік) сату, көлік құралдарын сату алдындағы және сатудан кейінгі қызмет көрсету бойынша дилерлік стандарттар талаптарына сәйкес жабдықталған заңды тұлға

Микрокредит беру туралы шарт	SDF және Қарыз алушы/ Қосалқы қарыз алушы (бар болса) арасында жасалатын шарт. Бұл шарт бойынша SDF Қарыз алушыға ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарында микрокредит беруге, ал қарыз алушы шартта көзделген талаптарға сәйкес микрокредит, сыйақы және микрокредит бойынша өзге де төлемдер сомасын қайтаруға міндеттенеді. Бұл тұжырымдамаға микрокредит беру туралы тәуелсіз шарттар (оған қоса берілетін стандартты және үлгілік талаптар); кез келген микрокредит беру туралы шарттардың стандартты талаптары; оларға қосылу туралы өтініштер, сондай- ақ қосымша келісімдер мен оларға қоса берілетін барлық қосымшалар кіреді
Қосымша қызмет	SDF Өтініш беруші-жеке тұлғаға өз атынан және (немесе) үшінші тұлғаның тапсырмасы бойынша микрокредит берумен бір мезгілде немесе соған байланысты көрсететін, Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, микрокредит берудің міндетті талабы болып табылмайтын қызмет.
Берешек	Микрокредит бойынша берешек сомасы, оның ішінде негізгі борыштың қалдығы, есептелген, бірақ төленбеген сыйақы, қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шартта көзделген тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) сомалары
Қарыз алушы (қаржылық қызметтерді тұтынушы)	Микрокредит беру туралы шартқа қол қойған, микрокредит алған және микрокредиттен алынған ақшаны қайтару және алынған микрокредитті, оның ішінде сыйақы мен микрокредит бойынша басқа да төлемдерді толық төлеу бойынша міндеттемелерді қабылдаған жеке/заңды тұлға, жеке кәсіпкер
Кепіл	міндеттемелердің орындалуын қамсыздандыру тәсілі. Борышкер кепілмен қамтамасыз етілген міндеттемені орындамаған жағдайда, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінде (Жалпы бөлім) белгіленген алып қоюларды қоспағанда, SDF кепілге салынған мүліктің құны есебінен осы мүлік тиесілі тұлғаның (кепіл берушінің) басқа кредиторларының алдында басымдықпен өз талаптарын қанағаттандыруға құқылы.
Кепілді микрокредит	Микрокредит міндеттемелерін қамтамасыз ету кезінде Қарыз алушы/Кепіл беруші өзі жасасқан тиісті кепіл шартының негізінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, сондай-ақ SDF-тің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес кепіл нысанасы ретінде рұқсат етілген мүліктің берілуі
Кепіл беруші	Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, сондай-ақ SDF-тің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес кепіл нысанасы ретінде рұқсат етілген микрокредит міндеттемелерін қамтамасыз ету ретінде мүлікті ұсынатын жеке/заңды тұлға, жеке кәсіпкер
Өтініш беруші (қаржылық қызметтерді тұтынушы)	Кепілсіз микрокредит/Кепілді микрокредит алу үшін SDF өнімдерін пайдалануға ниет білдірген жеке/заңды тұлға, жеке кәсіпкер

Клиентті сәйкестендіру	клиенттің оны одан әрі аутентификациялау мақсатында өзінің сәйкестендіру деректерін ұсыну рәсімі
Негізгі ақпараттық құжат	Микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредиттер бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға ұсынылатын қаржы өнімінің ерекшеліктері, талаптары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қаржы өнімі туралы негізгі ақпаратты қысқа және қолжетімді түрде қамтитын стандартталған құжат.
Борыш жүктемесінің коэффициенті (БЖК)	Өтініш берушінің барлық өтелмеген қарыздары (микрокредиттері, банктік қарыздары және т.б.) бойынша ай сайынғы төлем сомасының және Өтініш берушінің сұратылған микрокредиті бойынша орташа ай сайынғы төлем сомасының соңғы алты айдағы орташа ай сайынғы кірісіне қатынасы ретінде есептелетін SDF үшін міндетті пруденциялық норматив
Қарыз алушының кірісіне қатысты қарыз коэффициенті (КҚК)	Өтініш берушінің барлық өтелмеген қарыздары (микрокредиттері, банктік қарыздары және т.б.) бойынша берешек сомасының және сұратылған микрокредит сомасының Өтініш берушінің жылдық жиынтық кірісіне қатынасы ретінде есептелетін SDF үшін міндетті пруденциялық норматив
Кредиттік досье	Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының/Кепіл берушінің берілген өтінімін қарау және/немесе микрокредит беру туралы шартты орындау бойынша әрбір Қарыз алушыға /Қосалқы қарыз алушыға/ Кепіл берушіге SDF қалыптастыратын қағаз/электрондық нұсқадағы құжаттар мен мәліметтер. Қарыз алушының кредиттік досьесі құпия ақпарат болып табылады
Кредит төлеу қабілеттілігі	SDF-ке Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес берілген микрокредиттің қайтарылу ықтималдығын бағалауға мүмкіндік беретін мінез-құлықтық және материалдық факторларды (оның ішінде микрокредит бойынша ұсынылатын қамтамасыз етуді қоса алғанда) талдау
Жеке кабинет	микроқаржылық қызмет көрсететін ұйым мен клиент арасындағы өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін көп функциялы, қорғалған автоматтандырылған ақпараттық жүйе сервисі
Микрокредит	SDF Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық талаптарымен Қарыз алушыға беретін ақша.
Мобильді қосымша	ұялы байланыс абоненттік құрылғысында пайдаланылатын және ұялы байланыс қызметтері немесе интернет арқылы жеке кабинетке қол жеткізуді қамтамасыз ететін бағдарламалық өнім
Микрокредитті қамтамасыз ету	Дилерлік орталықтан/жеке тұлғадан микрокредит сомасы немесе жеке тұлғада бар сома есебінен сатып алынған/сатып алынатын, кепіл беруші ретінде Қарыз алушы мен SDF кепіл ұстаушы ретінде жасалған кепіл шартына сәйкес кепілге берілген жылжымалы мүлік (көлік құралы), сондай-ақ DF-тің

	қалауы бойынша Микрокредит беру шарты бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін қамтамасыз ету ретінде Қарыз алушы/Кепілгер/Кепіл беруші ұсынатын өзге де жылжымалы және жылжымайтын мүлік.
Бір реттік құпия сөз	қызметтерді электрондық нысанда алатын субъектілердің бір аутентификация сеансы үшін ғана жарамды құпия сөз
Омбудсман	Жеке тұлғаның және микроқаржы ұйымының құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында, микроқаржы ұйымы мен жеке тұлға арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді оның жүгінуі бойынша реттеуді жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға. 2026 жылғы 31 желтоқсанға дейін – микроқаржылық омбудсман, 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап – қаржылық омбудсман.
SDF өкілі	SDF атынан сенімхат және/немесе өзге құжат негізінде Өтініш берушіден/Қарыз алушы/Қосалқы қарыз алушыдан/Кепіл берушіден/Кепілгерден құжаттарды қабылдауға, шарттар мен басқа да құжаттарға қол қоюға, соның ішінде қолды және мөрді факсимильді көшіру құралдарын пайдалана отырып, сенімхатта және/немесе өзге құжатта көзделген өзге де әрекеттерді орындауға SDF-тің уәкілетті жеке тұлғасы
Микрокредит беру бағдарламасы	Белгілі бір мақсаттарға кредит беру шарттарын айқындайтын Микрокредиттер беру бағдарламасы/бағдарламалары
Қосалқы қарыз алушы	Қарыз алушымен бірге Микрокредит беру туралы шартқа қол қоятын, алынған Микрокредитті қайтару жөніндегі, сондай-ақ Микрокредит бойынша сыйақы және басқа да төлемдерді төлеу жөніндегі міндеттемелерді орындауды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау үшін Қарыз алушымен ортақ жауапкершілікте болатын жеке немесе заңды тұлға, жеке кәсіпкер
Көлік құралы	Микрокредит беру туралы шарт шеңберінде берілген микрокредит сомасы есебінен сатып алынатын және (немесе) Қарыз алушының Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін қамтамасыз ету мақсатында кепіл беруші ретінде Қарыз алушы/үшінші тұлға, ал SDF кепіл ұстаушы ретінде жасасқан Автокөлік құралын кепілге қою шартына сәйкес кепілге берілген бір немесе бірнеше көлік құралы және олардың ажырамас жақсартулары
Уәкілетті агент	МҚҰ-ның уәкілетті агенттерінің тізіліміне енгізілген және шарт негізінде клиенттерді тарту, құжаттардың МҚҰ белгілеген талаптарға сәйкестігін тексеру, сондай-ақ аталған құжаттарды SDF-ке беру жөнінде қызмет көрсететін жеке немесе заңды тұлға
Уәкілетті орган	қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган

SDF-тің уәкілетті органы	Микрокредит беру үдерісі шеңберінде шешімдер қабылдайтын SDF-тің тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы
Сәйкестендіру деректерін алмасу орталығы (СДАО)	клиенттерді сәйкестендіру рәсімдерін жүргізу үшін қолжетімді дереккөздерден алынған клиенттердің деректерімен алмасу бойынша қаржы ұйымдарымен өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін банкаралық ақша аударымдары жүйесінің операциялық орталығы

2.2 Осы құжатта келесі белгілер мен қысқартулар пайдаланылады:

Қысқартулар	**Қысқарту түсіндірмесі**
Заң	«Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңы
SDF	«Sapa Digital Finance» Микроқаржы ұйымы» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
СЖТМ	Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі
БЖК	Борыш жүктемесінің коэффициенті
КҚК	Кіріске қатысты қарыз коэффициенті
ҚР	Қазақстан Республикасы

3. Нормативтік сілтемелер

Осы Қағидалар келесі нормативтік құжаттардың талаптары негізінде және оларды есепке ала отырып әзірленді:

1) Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы «Микроқаржы қызметі туралы» № 56-V Заңы;

2) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі;

3) «Берілген микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 26 қарашадағы № 208 қаулысы;

4) «Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 217 қаулысы, «Пруденциялық нормативтерді және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның сақтауы міндетті өзге де нормалар мен лимиттерді, оларды есептеу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 14 қарашадағы №192 қаулысы;

5) «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысы;

6) Қазақстан Республикасының өзге нормативтік құқықтық актілері.

4. Жалпы ережелер

4.1. SDF мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық, мақсаты бойынша пайдалану және Микрокредит беру туралы шартта айқындалған басқа да талаптар бойынша Кепілді және Кепілсіз микрокредиттер береді.

4.2. Микрокредитті беру және қайтару валюталық бағамына сілтеме жасамай, тек теңгемен жүзеге асырылады.

4.3. Микрокредиттер келесі кредит төлеу қабілеттігі бар тұлғаларға берілуі мүмкін:

1) егер микрокредит алуға өтініш берген кезде Кредиттеу бағдарламасында өзгеше

көзделмесе, 21 (жиырма бір) жасқа толған және 63 (алпыс үш) жастан аспаған Қазақстан Республикасының резиденттері болып келетін жеке тұлғаларға;

2) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тіркелген заңды тұлғаларға. Бұл ретте, заңды тұлға микрокредит алуға өтініш-сауалнаманы беру кезінде қаржылық-шаруашылық қызметті жүзеге асыруға және одан тіркелген күніне қарамастан кемінде 6 (алты) ай бойы тұрақты түрде кіріс алуға тиіс; ал егер қарастырылып отырған кәсіпкерлік маусымдық сипатта болса, қарастырылатын қызмет мерзімі кемінде 12 (он екі) ай болуы тиіс.

5. Микрокредит алуға өтініш беру тәртібі және оны қарау тәртібі

5.1. Микрокредит беруге өтініш беру үшін Өтініш беруші SDF-ке, Дилерлік орталықтағы SDF өкіліне жүгінуге немесе SDF сайтында өтінім беруге құқылы. Өтініш берушіге Микрокредит беру бағдарламалары, Микрокредит берілуі мүмкін талаптар бойынша алдын ала кеңес беріледі. Өтініш беруші микрокредит алуға өтініш берген кезде SDF Өтініш берушіге толық және сенімді ақпаратты береді:

1) қарыз алушы - заңды тұлғалардан белгіленетін және алынатын мөлшерлемелер, комиссиялар және өзге төлемдер туралы ақпаратты қоса алғанда, шарттың елеулі талаптары, тараптардың құқықтары мен міндеттері туралы;

2) микрокредитке байланысты тәуекелдер, міндеттемелерді орындамау салдары туралы;

3) қосалқы қарыз алушының, кепіл берушінің, кепілгердің және шарттың тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы;

4) қосымша қызметтердің талаптары және олардан бас тарту құқығы, қосымша шығындардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қызметті алуға байланысты жасалатын шарттардың талаптары туралы;

5) микрокредитті өтеу кестелерінің әртүрлі әдістер бойынша есептелген жобаларын жазбаша түрде немесе ұйымның цифрлық объектілері арқылы ұсына отырып, микрокредитті өтеу әдістерінің айырмашылығы туралы, сондай-ақ қосымша қызметтерді ескере отырып және оларды ескермей есептелген СЖТМ есебі туралы;

6) қызмет көрсету мерзімдері туралы;

7) Кеңес беретін ұйымның қызметкері (уәкілетті агенті) қаржылық қызметтерді тұтынушыға өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) қосымша хабарлайды, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушыда туындаған мәселелер бойынша өзге де түсініктемелер береді.

5.2. Микрокредит беру туралы шарт жасалған кезде SDF Өтініш берушіге:

1) шарт бойынша тараптардың құқықтары мен міндеттерін түсіндіреді;

2) шарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығы туралы айтады;

3) қаржылық қызметтерді тұтынушының бастамасы бойынша микрокредиттен бас тарту немесе шартты бұзу құқығы, сондай-ақ шартты мұндай бас тартуға немесе бұзуға байланысты ықтимал шығындар туралы айтады;

4) шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібін түсіндіреді;

5) өтініштерді беру тәртібі, ұйымның оларды қарау мерзімі, сондай-ақ Омбудсманға жүгіну құқығы турал хабарлайды.

5.3. Ақпарат SDF-тің ішкі құжаттарына сәйкес ашылады.

5.4. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес Өтініш беруші-жеке тұлғамен микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін SDF Өтініш берушіге Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген нысан бойынша және белгіленген тәртіппен Негізгі ақпараттық құжатты және Өтініш берушінің қалауы бойынша шарт жобасын ұсынады. Өтініш берушінің Негізгі ақпараттық құжатпен танысуы оның қолымен немесе қашықтан өзара әрекеттесу кезінде цифрлық нысандағы белгімен расталады.

5.5. Микрокредиттің талаптарын (сомасын, мерзімін және өзге де талаптарын) SDF

қолданыстағы заңнама шеңберінде дербес түрде белгілейді.

5.6. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес Өтініш беруші-жеке тұлғаға микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін SDF Өтініш беруші үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді. Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу мақсатында SDF микрокредит алу мақсаты, микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі, Өтініш берушінің борыштық жүктемесінің деңгейі, сондай-ақ мінез-құлықлық және өзге де факторлар туралы ақпаратты сұратады, алады және талдайды. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде SDF Өтініш берушінің микрокредит алуға байланысты туындайтын барлық шығындарын, оның ішінде қосымша қызметтер микрокредит алудың міндетті шарты болып табылса, микрокредитті алу процесінің ажырамас бөлігі болып табылса немесе Өтініш беруші үшін сөзсіз болса, мұндай қосымша қызметтерге жұмсалатын шығындарды есепке алады. Жарамдылықты бағалау Өтініш берушінің төлем қабілеттілігі мен кредиттік тарихын талдауды, микрокредит берудің Өтініш берушінің қолданыстағы банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалауды, сондай-ақ жоғары кредиттік, мінез-құлықтық тәуекелдерінің немесе алаяқтық тәуекелі белгілерінің болуын бағалауды қамтиды.

5.7. Жарамдылықты бағалау кезінде SDF кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді көздердің деректерін пайдалануды қоса алғанда, бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын тексеру жөнінде шаралар қабылдайды. Жарамдылықты бағалау тек Өтініш берушінің кредиттік тарихына ғана негізделмейді.

5.8. SDF өзінің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалау мәліметтері мен нәтижелерінің құжатталуын қамтамасыз етеді.

5.9. Микрокредит жарамсыз болып танылған жағдайда SDF Өтініш берушіге мұндай микрокредит ұсынуды, микрокредит беруге өтінімді мақұлдауды не қолданыстағы шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайтуды жүзеге асырмайды.

5.10. Микрокредит берілгенге дейін SDF заңнамада белгіленген микрокредит алуға қойылатын шектеулердің болуы туралы мәліметтерді, оның ішінде жеке тұлғаның банктік қарыздар мен микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуы, Өтініш берушінің мерзімді әскери қызметке шақырылуы және бұрын алған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы мәліметтерді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де мәліметтерді тексереді.

5.11. SDF қажет болған жағдайда Микрокредит беру туралы мәселені қарау, Микрокредит беру туралы шартты және кепіл шартын жасау үшін қолданыстағы заңнаманың талаптарына сәйкес БЖК мен КҚК-ны есептеуді жүзеге асыру үшін құжаттар мен ақпаратты сұратуға құқылы. Өтініш беруші берілген ақпараттың толықтығы мен дұрыстығы үшін заңнамаға сәйкес жауапты болады.

5.12. SDF ҚР заңнамасында және SDF-тің ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға құқылы. Бас тарту туралы шешімді SDF дербес түрде қабылдайды.

5.13. Өтінішті қарау SDF-ті Микрокредит беру туралы шарт жасасуға міндеттемейді.

5.14. SDF өкілі SDF-тің Микрокредит беру немесе Микрокредит беруден бас тарту туралы шешімін Өтініш берушіге хабарлайды немесе оны SMS хабарлама арқылы Өтініш берушіге жеткізеді.

5.15. Тиісті Микрокредит бағдарламасының талаптарымен өзге мерзім белгіленбесе, Микрокредит беру немесе одан бас тарту туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері SDF микрокредит алу жөніндегі өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің толық пакетін алған күннен бастап 15 жұмыс күнін құрайды.

6. Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібі

6.1. Микрокредит беру туралы шешімнің қолданылу мерзімі SDF оң шешім қабылдаған сәттен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күнді құрайды. SDF-тің кез келген негіздер бойынша қабылданған шешімді қайта қарау жағдайларын қоспағанда, Микрокредит беру туралы шарт көрсетілген мерзім ішінде жасалуы тиіс.

6.2. Өтініш беруші Шартпен, сондай-ақ өтеу кестесімен Шарт жасалғанға дейін танысуға және оған микрокредит беру туралы шешімнің қолданылу мерзімінен аспайтын мерзімде қол қоюға тиіс.

6.3. SDF өкілі Өтініш берушіге Негізгі ақпараттық құжатпен, Микрокредит беру туралы шартпен, өтеу кестесімен және микрокредит беруге байланысты өзге де құжаттармен (бар болса) танысу үшін қажетті уақытты ұсынады. Өтініш берушінің микрокредитті немесе қосымша қызметті алуға келісімін алдын ала белгіленген өрістері пайдалану арқылы алуға жол берілмейді.

6.4. Қосымша қызметтерді ұсыну кезінде SDF:

- қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және сенімді ақпарат береді;
- қаржылық қызметтерді тұтынушының қосымша қызмет алудан бас тарту құқығын түсіндіреді;
- қаржылық қызметтерді тұтынушының әрбір қосымша қызметті алуға арналған жеке өтінішіне қол қоюымен расталатын еркін әрі саналы таңдау жасау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

6.5. Қосымша қызмет алуға Өтініш берушінің келісімі микрокредит алуға келісімнен бөлек рәсімделеді және кредиттік досьеде сақталады.

6.6. Сақтандыру туралы талап болған кезде Өтініш берушіге Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен сақтандыру ұйымын дербес таңдау құқығы беріледі.

6.7. Микрокредит беру туралы шарт ҚР Заңнамасының және уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес жасалады.

6.8. Микрокредит беру туралы шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389- бабына (жалпы бөлім) сәйкес қосылу шарттарында Қарыз алушы, Қосалқы қарыз алушы (бар болса) және SDF арасында жасалады.

6.9. SDF-тің https://sdfinance.kz жалпыға қолжетімді ресми интернет-ресурсында электронды түрде орналастырылған «Микрокредит беру туралы шарттың Стандартты талаптары» Микрокредит беру туралы шарттың бөлігі тараптардың танысуы және рәсімдеуі үшін міндетті болып табылады және тараптардың қол қоюын талап етпейді.

6.10. Мәмілеге қатысушылар қол қоятын «Микрокредит беру туралы шарттың Стандартты талаптарына қосылуға өтініш» Микрокредит беру туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

6.11. «Микрокредит беру туралы шарттың Стандартты талаптарына қосылуға өтініш» және «Микрокредит беру туралы шарттың Стандартты талаптары», сондай-ақ оларға қоса берілетін барлық қосымшалар мен толықтырулар бір-бірінің ажырамас бөліктері болып табылады және жиынтықта «Микрокредит беру туралы шартты» құрайды.

6.12. Микрокредит беру туралы шарт тараптар қосылу туралы өтінішке қол қойған сәттен бастап Микрокредит беру туралы шарт тараптар үшін күшіне енеді және міндетті болады.

6.13. SDF Қазақстан Республикасының заңнамасында және SDF-тің ішкі құжаттарында көзделген өз қолтаңбасын, қолтаңбаның факсимильдік көшірмесін, электрондық цифрлық қолтаңбаны не қол қоюдың өзге де тәсілдерін пайдалануға құқылы.

6.14. SDF Микрокредит беру туралы шартқа қол қойылған күннен бастап заңнама талаптарына сәйкес кредиттік досьені қалыптастырады.

6.15. Микрокредит беру туралы шарт талаптары Тараптардың келісімі бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында, Микрокредит беру туралы шартта және SDF-тің ішкі құжаттарында көзделген өзге де жағдайларда өзгертіледі.

6.16. Микрокредит беру туралы шартты бұзу Тараптардың келісімі бойынша, Қарыз алушының немесе SDF-тің бастамасы бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында және Микрокредит беру туралы шартта көзделген жағдайларда, тәртіппен және мерзімдерде жүзеге асырылады.

7. Микрокредит беру және оған қызмет көрсету талаптары

7.1. Микрокредит беру талаптары ҚР заңнамасының және уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын ескере отырып, SDF өнімінің талаптарымен айқындалады.

7.2. SDF ұсынатын Микрокредиттің ең жоғары мөлшері Республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің 20 000 (жиырма мың есе) мөлшерінен аспайды. Бұл ретте мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредиттің мөлшері көрсетілген айлық есептік көрсеткіштің 1100 еселенген мөлшерінен аспауы тиіс. Микрокредиттің нақты сомасы қолданыстағы пруденциалдық нормативтерді, өзге де міндетті нормалар мен лимиттерді сақтай отырып айқындалады.

7.3. Микрокредиттер берудің шекті мерзімдері тиісті Микрокредит бағдарламасының талаптарымен айқындалады.

7.4. Қарыз алушы берілген Микрокредитті пайдаланғаны үшін Микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерде және мерзімдерде сыйақы төлейді.

7.5. Берілетін Микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мәндері келесідей болуы мүмкін:

- ең төменгі мөлшерлеме – жылдық 0,1%-дан (нөл бүтін оннан бір пайыздан) басталады;
- ең жоғары мөлшерлеме – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жоғарғы мөлшерден аспайды.

Микрокредит бойынша СЖТМ-нің шекті мөлшері уәкілетті органның және Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің нормативтік-құқықтық актісінде айқындалған шекті мөлшерден аспауы тиіс.

7.6. Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі Микрокредит беру мерзіміне қарамастан жылдық пайызбен белгіленеді.

7.7. Шарттар, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес таңдау құқығы Өтінім берушіге тиесілі және Өтініш берушімен айқындалады.

7.8. Микрокредит бойынша сыйақының пайыздық мөлшерлемесі бекітілген.

7.9. Қарыз алушы Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны Микрокредит беру туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесінде белгіленген мөлшерде және мерзімде төлейді.

7.10. Сыйақыны есептеу мерзімі микрокредит берілген күннен басталады.

7.11. Сыйақыны есептеу жеке тұлғаларға банктер, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдар беретін және өтеу кестесінің болуы көзделетін қарыздар мен Микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелеріне, сондай-ақ уәкілетті мемлекеттік орган бекіткен осындай қарыздар (микрокредиттер) бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларға сәйкес жүргізіледі.

7.12. Сыйақы пайыздарды есептеудің қарапайым әдісімен есептеледі. Онда пайыздар күн сайын Микрокредиттің нақты қалдығының сомасына есептеледі.

7.13. Сыйақы есептеу кезінде SDF микрокредит беру туралы шарттың талаптарына байланысты келесі уақыт базаларын пайдаланады:

- жылына 360 күн / айына 30 күн;

7.14. Микрокредитті мерзімінен бұрын өтеу кезінде сыйақы Микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін төленеді.

7.15. SDF мерзімі өткен берешек туындағаны үшін «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңның 6-бабының 3-тармағында көзделген шектеулерді сақтай отырып,

Микрокредит беру шартының талаптарында белгіленген мөлшерде мерзімі өткен берешекке өсімпұл есептеуге құқылы.

7.16. Микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін SDF Өтініш берушіге Микрокредитті өтеу әдісін қарау және таңдау үшін келесі өтеу әдістерімен есептелген Микрокредитті өтеу кестелерінің жобасын ұсынады:

1) аннуитеттік төлемдер әдісі, бұл ретте Микрокредит бойынша берешектерді өтеу негізгі борыш бойынша ұлғайтылып отыратын төлемдерді және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақы бойынша азайтылып отыратын төлемдерді қамтитын Микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқаларынан ерекшеленуі мүмкін;

2) сараланған төлемдер әдісі, бұл ретте Микрокредит бойынша берешектерді өтеу негізгі борыш бойынша төлемдердің тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақыны қамтитын азайтылып отыратын төлемдермен жүзеге асырылады;

3) осы Қағидаларға сәйкес есептелген, Микрокредит бағдарламаларының талаптарына сәйкес SDF қолданатын өзге әдіспен.

7.17. Микрокредит беру Шартын жасау кезінде Өтініш беруші Микрокредитті өтеудің жоғарыда аталған әдістерінің бірін таңдауға құқылы.

7.18. Микрокредит шартының талаптарында сақтандыру шартын жасасу көзделген микрокредитті толық мерзімінен бұрын өтеу кезінде SDF шартта көзделген тәсілмен Қарыз алушыны оның сақтандыру шартын бұзу және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару құқығы туралы толық мерзімінен бұрын өтеу күнінен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етеді.

7.19. Шарттан бас тартқан жағдайда қаржылық қызметтерді тұтынушы-жеке тұлға микрокредит сомасын қайтарады және микрокредит берілген күннен бастап оны қайтарған күнге дейінгі кезең үшін есептелген сыйақыны төлейді. Егер шарт цифрлық объектілерді пайдалана отырып жасалса, SDF цифрлық объектілерде шарттан бас тарту мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

8. SDF-тің қабылдаған кепілге қоятын талаптары

8.1. Қарыз алушының Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін орындауы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәсілдермен қамтамасыз етіледі.

8.2. SDF қабылдайтын кепілге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар мен шектеулерді ескере отырып, SDF-тің ішкі нормативтік және өкімдік құжаттарымен айқындалады.

8.3. SDF қабылдаған кепілге қойылатын негізгі талаптарға соның ішінде, бірақ олармен шектелмей, келесі шарттар мен талаптар кіреді:

1) Кепіл ҚР нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес болуы тиіс,

2) Кепіл берушіде ҚР заңнамасында белгіленген тәртіппен рәсімделген және кепіл нысанасына құқық белгілейтін/ куәландыратын құжаттардың түпнұсқаларымен расталған меншік құқығын растайтын құжаттар болуы тиіс;

3) Кепіл үшінші тұлғалардың ауыртпалықтарынан және/немесе құқықтарынан және/немесе талаптарынан (Қарыз алушылардың берешегін қайта қаржыландыру жобаларын және/немесе үшінші тұлғалардың ауыртпалықтарының және/немесе құқықтарының болуына SDF-пен рұқсат етілген жағдайларды қоспағанда) бос болуы тиіс;

4) Кепіл өтімді болуы тиіс.

8.4. Кепілмен қамтамасыз етілетін микрокредиттер бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде сатып алынған/қолда бар көлік құралы немесе SDF-тің қалауы бойынша басқа мүлік (жылжымалы және жылжымайтын), сондай-ақ қамтамасыз етудің басқа түрлері (таңдалған Микрокредит бағдарламасына байланысты)

қабылданады.

8.5. Мемлекеттік тіркеуге жататын мүлік кепілі осы мүлікті мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда тіркелуге тиіс.

8.6. Кепілді мемлекеттік уәкілетті органда тіркеу қарыз нақты берілгенге дейін жүзеге асырылады.

8.7. Микрокредитті қайтару және/немесе Кепілді сату кезінде SDF-тің барлық шығындарын, оның ішінде Микрокредитті қайтару бойынша шығындарды және Кепілді сату бойынша шығындарды Қарыз алушы өтейді.

8.8. Кепіл жоғалған немесе оның жай-күйі мен ұстау шарттары нашарлаған жағдайда, SDF Қарыз алушыдан Микрокредитті мерзімінен бұрын қайтаруды және SDF жазбаша талабында көзделген мерзімде тиісті сыйақыны төлеуді талап етуге құқылы.

8.9. Кепілсіз микрокредиттер бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету болмауы мүмкін немесе ҚР заңнамасында және Микрокредит беру туралы шарттың талаптарында көзделген қамтамасыз ету тәсілдері қолданылуы мүмкін.

8.10. Міндеттеме бір мезгілде кепілмен және жеке тұлғаның кепілдігімен (кепілгерлігімен) қамтамасыз етілген жағдайда, SDF осындай тұлғаның өтініш жасаған күнінен бастап он жұмыс күні ішінде Қарыз алушы міндеттемені тиісінше орындаған және өтініш жасалған сәтте бағалаушы айқындаған кепілдің нарықтық құны SDF-тің кепіл саясатын ескере отырып, міндеттеменің орындалмаған бөлігінің сомасынан асқан кезде кепілдік (кепілгерлік) шартын бұзу мәселесін қарайды. Ереже микрокредит беру туралы шарттарды қамтамасыз ететін кепілдіктерге (кепілгерліктерге) қолданылады.

9. Берілетін микрокредиттер бойынша СЖТМ есептеу қағидалары

9.1. SDF СЖТМ-ды уәкілетті мемлекеттік орган бекіткен ұсынылатын Микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу қағидаларына сәйкес есептейді.

9.2. СЖТМ Микрокредит беру туралы шартта көрсетілуі тиіс.

10. Қарыз алушының қарызды өтеу тәртібі және мерзімі өткен қарызды реттеу шаралары

10.1. Микрокредитті қайтаруды және Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны төлеуді Қарыз алушы Микрокредит беру туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын Өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырады.

10.2. Қарыз алушы микрокредитті өтеу бойынша төлемдерді келесі тәсілдермен жүзеге асырады: SDF кассасы (бар болса), екінші деңгейдегі банктердің кассалары /екінші деңгейдегі банктердің терминалдары арқылы қолма-қол ақша енгізу немесе қолма-қол ақшасыз аударым арқылы, оның ішінде микрокредит беру шартына қосылу туралы өтініште көрсетілген деректемелер бойынша интернет-банкинг арқылы.

10.3. Екінші деңгейдегі банктердің кассалары арқылы қолма-қол ақшаны төлеу, электрондық терминалдар арқылы төлемдерді жүзеге асыру жөніндегі ықтимал шығындарды, сондай-ақ басқа да банк операцияларын жүргізу жөніндегі шығындарды Қарыз алушы тиісті екінші деңгейдегі банк белгілеген тарифтер бойынша дербес көтереді. SDF шотына төлем уақтылы түсу үшін Қарыз алушыларға жоспарланған өтеу күніне дейін кемінде 1 (бір) жұмыс күні бұрын микрокредит бойынша берешекті өтеу есебіне ақша аудару ұсынылады.

10.4. Қарыз алушы Шарт бойынша берілген Микрокредит сомасын толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеуге құқылы. Бұл ретте Қарыз алушы Микрокредитті өтеу күніне Шарт бойынша есептелген Микрокредитті пайдалану үшін сыйақы төлеуге міндетті.

10.5. Микрокредит бойынша берешекті ішінара/толық мерзімінен бұрын өтеу үшін Қарыз алушы қажетті соманы SDF-тің шотына енгізіп, тиісті өтінішті және төлем туралы құжаттың көшірмесін SDF-тің өкіліне ұсынады. Қарыз алушының Микрокредитті

ішінара/толық мерзімінен бұрын өтеуге өтініші болмаған кезде не Қарыз алушының ағымдағы берешегін өтеу үшін жеткілікті ақша сомасы болмаған кезде енгізілген ақша сомасы қолданыстағы өтеу кестесіне сәйкес Микрокредит бойынша кезекті төлемді (төлемдерді) алдын ала төлеуге жұмсалады. Осы Қағидалардың 14.4-тармағының 11) тармақшасында көрсетілген төлем түскен жағдайда өтініш талап етілмейді. Микрокредитті ішінара/толық мерзімінен бұрын өтеу SDF-тің шотына нақты ақша түскен күннен ерте емес жүзеге асырылады.

10.6. SDF микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу жөніндегі жазбаша өтінішті, төлем туралы құжаттың көшірмесін және SDF-тен SDF-тің ағымдағы шотына ішінара мерзімінен бұрын өтеу сомасының түскенін растауды алғаннан кейін 1 (бір) жұмыс күні ішінде ішінара мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асырып, 10 (он) жұмыс күні ішінде Қарыз алушыға қол қою үшін жаңа өтеу кестесін ұсынады.

10.7. Қарыз алушы SDF өтеудің жаңа кестесін берген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде микрокредит бойынша берешекті өтеудің жаңа кестесіне қол қоюға міндетті. Қарыз алушы өтеу кестесіне қол қоюдан бас тартқан жағдайда, Қарыз алушы енгізген Микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу сомасы қолданыстағы өтеу кестесіне сәйкес Микрокредит бойынша кезекті төлемді (төлемдерді) алдын ала төлеу үшін жұмсалады.

10.8. Микрокредитті толық мерзімінен бұрын өтеу мақсатында Қарыз алушы Микрокредитті жоспарланып отырған толық өтеу күніне оның ағымдағы берешегін нақтылау үшін SDF-ке алдын ала жүгініп, қажетті соманы SDF-тің шотына жібереді.

10.9. Қарыз алушы өзінің ағымдағы берешегін толық мерзімінен бұрын өтеу үшін жеткілікті соманы енгізген кезде SDF ақша түскеннен кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде микрокредитті толық мерзімінен бұрын өтеуді жүргізеді және 10 (он) жұмыс күні ішінде Қарыз алушыға кепіл нысанасынан ауыртпалықты алып тастау үшін қажетті құжаттарды ұсынады.

10.10. Қарыз алушы Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда, SDF Қарыз алушыға қатысты келесі шараларды қолданады:

1) осы Қағидалардың 7.15-тармағын сақтай отырып, Шартта көзделген мөлшерде тұрақсыздық айыбын (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) есептеу;

2) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген Қарыз алушылар бойынша берешекті сотқа дейінгі реттеу шаралары;

3) Шартта көзделген тәртіппен және мерзімдерде Шарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындауды талап ету;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен өндіріп алуды коллекторлық агенттікке немесе талап ету құқығы берілген тұлғаларға беру;

5) Микрокредит беру туралы шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу үшін сотқа талап арызбен жүгіну;

6) Кепіл нысанасын өндіріп алу (Микрокредит бойынша ол болған жағдайда) немесе оны алып қою;

10.11. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен жағдайда ұйым Заңның 9-2-бабында көзделген тәртіппен және мерзімдерде Қарыз алушыны хабардар етеді.

10.12. Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарлама ҚР нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес жазбаша нысанда рәсімделеді. Хабарлама шартта көрсетілген немесе шартта көзделген тәсілмен Қарыз алушы SDF-ке хабарлаған Қарыз алушының тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберіледі.

10.13. SMS-хабарлама, push хабарлама немесе мобильді қосымша (бар болса) арқылы жіберілетін хабарламада Заңның 9-2-бабы 1-тармағының бірінші бөлігінде көзделген ақпарат, сондай-ақ ҚР нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына қоса берілген 7-қосымшада көзделген ұйымның интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында (бар болса) орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі :

10.14. Мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы Қарыз алушы - жеке тұлғаның хабарламасы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен рәсімделеді және жіберіледі. Хабарламада төлем мерзімін өткізу туралы мәліметтер, берешектің мөлшері мен құрылымы, қарыз алушының шарт талаптарының өзгеруі туралы өтінішпен SDF-ке жүгіну құқығы, сондай-ақ міндеттемелерді орындамаудың салдары туралы ақпарат көрсетіледі.

10.15. SDF қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікке жүгінуге құқылы.

10.16. ҚР заңнамасына және Микрокредит беру туралы шартқа сәйкес SDF Қарыз алушының берешегін сотқа дейінгі реттеу шеңберінде оның берешегін нотариустың атқарушылық жазбасы негізінде өндіріп алуға құқылы.

10.17. Қарыз алушы Микрокредит беру туралы Шарты бойынша өз міндеттемелерін орындамаған не тиісінше орындамаған кезде SDF Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де шараларды қолдануға құқылы.

10.18. Мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен, және (немесе) шарт бойынша ұйым алдында міндеттемелері бар үшінші тұлғамен өзара әрекеттесу келесі талаптарды сақтай отырып жүзеге асырылады:

1) егер Қарыз алушымен өзге уақыт, жиілік немесе күн (демалыс және (немесе) мереке күндері) келісілмесе, онымен жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі уақытта, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күніне бір реттен артық емес рет Қарыз алушының тұрғылықты жері немесе орналасқан жері бойынша, немесе Қарыз алушының тіркелген мекенжайы бойынша, немесе SDF-тің үй-жайында жеке байланысуға рұқсат етіледі;
2) ұйымның бастамасы бойынша телефон арқылы жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі уақытта үш реттен артық емес, сондай-ақ демалыс және мереке күндері сағат 9.00-ден 19.00-ге дейінгі уақытта екі реттен артық емес рет қоңырау шалуға рұқсат етіледі;
3) әрбір өзара әрекеттесу кезінде ұйым қызметкері ұйымның атауын және оның орналасқан жерін; өзінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) және лауазымын; шартта көзделген берешектің, негізгі борыштың төлем мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығының, сыйақының, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) құрылымын; қарыз алушының Микрокредит беру туралы шартта, Заңда көзделген жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ Микрокредит беру туралы шартта көзделген міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау салдары туралы ақпаратты хабарлайды.

10.19. Өзара әрекеттесу кезінде 10.18-тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделмеген тәсілдермен және кезеңдерде өзара әрекеттесуге жол берілмейді; мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін белгілеу мақсатында өзара әрекеттесу 10.18-тармақтың 1) және 2) тармақшаларымен көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ ұйымның атауын, оның орналасқан орнын, өзара әрекеттесуді жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), лауазымын хабарлай отырып жүзеге асырылатын жағдайларды қоспағанда, шарт шеңберінде ұйыммен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара әрекеттесуге жол берілмейді; мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыға және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаға ұйым қызметкерінің тегі және (немесе) аты, және (немесе) әкесінің аты (бар болса), сондай-ақ жұмыс орны және (немесе) лауазымы туралы шындыққа сәйкес келмейтін дұрыс емес ақпаратты хабарлауға жол берілмейді; мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыны және (немесе) оның өкілін және (немесе) ұйыммен шарт шеңберінде міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшері, сипаты және пайда болу негіздеріне қатысты жаңылыстыруға жол берілмейді; өзара әрекеттесу жүзеге асырылатын тұлғаның ар-намысына және қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан

келтіретін мәліметтерді тарату немесе осы тұлғаның мүдделеріне мүліктік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария етуге жол берілмейді.

10.20. Мерзімі өткен төлемдерді өтеу мәселелері бойынша өзара әрекеттесу міндетті аудиотіркеумен аудио- және (немесе) бейнетехника құралдарын пайдалана отырып тіркелуге жатады. Мұндай өзара әрекеттесудің жазбалары тиісті өзара әрекеттесу жасалған күннен бастап кемінде 3 (үш) ай бойы сақталады.

10.21. Берешекті өндіріп алу кезінде SDF Қазақстан Республикасы заңнамасының және осы Қағидалардың талаптарына сәйкес келмейтін әрекеттерді қолдануға, оның ішінде Қарыз алушыны берешектің мөлшері, сипаты және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруға, жалған мәліметтерді хабарлауға, микрокредит беру құпиясын құрайтын мәліметтерді жария етуге, сондай-ақ өзара әрекеттесу жүзеге асырылатын тұлғаның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға жол бермейді.

11. Микрокредиттер беру кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара әрекеттесу рәсімдері

11.1. Шартқа қызмет көрсету кезеңінде «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария етпеу талаптарын сақтай отырып, SDF Қарыз алушының немесе кепіл берушінің сұрауы бойынша өтініш түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша түрде немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен келесі мәліметтерді ұсынады:

1) SDF-ке төлеген ақша сомасы туралы ақпаратты;
2) мерзімі өткен берешектің (бар болса) мөлшері туралы ақпаратты;
3) қарыздың қалдығы туралы ақпаратты;
4) кезекті төлемдердің мөлшері және мерзімі туралы ақпаратты.

11.2. Қарыз алушының өтініші негізінде микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін, SDF өтініш келіп түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқтығы туралы анықтаманы жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен тегін ұсынады.

11.3. Қарыз алушының өтініші бойынша SDF айына 1 (бір) реттен жиі емес 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен келіп түсетін ақшаны Микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы ақпаратты тегін ұсынады.

11.4. Қарыз алушының Шарт бойынша SDF-ке берілген ақшаны шінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша SDF 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оған қайтарылуға жататын сома мөлшерін жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен тегін хабарлайды.

11.5. Осы Қағидалардың 11.1., 11.2., 11.3. және 11.4-тармақтарында көзделген ақпарат негізгі қарыз сомасы, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасы, сондай-ақ белгіленген және Қарыз алушы-заңды тұлғалардан алынатын комиссиялар мен төленуге жататын басқа да төлемдер туралы мәліметтерді қамтиды.

12. Қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібі

12.1. SDF уәкілетті органның нормативтік- құқықтық актісінде белгіленген микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарға сәйкес микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қатысты жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарайды.

12.2. SDF қаржылық қызметтерді тұтынушылардың келесі өтініштерімен жұмыс жасайды:

1) қолма-қол, пошта байланысы арқылы, Банктің info@sdfinance.kzэлектрондық поштасына және https://sdfinance.kz/интернет-ресурсына келіп түскен жазбаша өтініштермен.

2) SDF-ке телефон арқылы және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың SDF-ке

тікелей барған кезде келіп түскен ауызша өтініштермен.

12.3. Ауызша, жазбаша немесе электрондық шағыммен хабарласқан тұлға SDF қызметкерлері және оның қызметі туралы жалған мәліметтер бергені және жала жапқаны үшін дербес түрде жауап береді.

12.4. SDF интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында нақты уақыт режимінде хабар алмасу жүйесі арқылы жіберілген хабарламалар, сондай-ақ SDF-те тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарламалар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері болып танылмайды, ақпараттық сипаттағы сұраулар ретінде қаралады. Бұл ретте SDF қаржылық қызметтерді тұтынушыларды өтініш беру тәртібі туралы хабардар етеді.

12.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жазбаша өтініштері ішкі SDF құжаттарына сәйкес деректемелері бар тіркеу журналында тіркеледі. SDF келіп түскен өтініштердің журналын жүргізеді, онда жазбаша өтініштерді тіркеу, өтініш бойынша негізгі ақпаратты тіркеу, өтініштерді жіктеу, жауапты қызметкерлер мен қабылданған шешімдер туралы мәліметтер, сондай-ақ ақпарат кемінде 5 (бес) жыл бойы сақталады.

12.6. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жазбаша өтінішінің қағаз түрінде қабылданғанын растайтын құжат ұсынылады, не болмаса өтініш көшірмесіне тиісті белгі қойылады.

12.7. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға болмайды.

12.8. SDF-ке қаржылық қызметтерді тұтынушылардан ауызша түрде келіп түскен өтініштер (телефон арқылы немесе жеке келген кезде) дереу қаралады және мүмкін болған жағдайда ауызша өтінішіне жауап бірден беріледі. Егер ауызша өтінішті дереу шешу мүмкін болмаса, қаржылық қызметтерді тұтынушы оны жазбаша түрде рәсімдейді және ол жазбаша өтініш ретінде қаралады.

12.9. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жауап алу үшін қажетті рәсімдер және мұндай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабарланады.

12.10. Өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпараттың жеткіліксіз болуы анықталған жағдайда SDF қаржылық қызметтерді тұтынушыдан қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұрайды.

12.11. Жауап беру үшін басқа мерзім көзделген қағидаларда көрсетілген жағдайларды қоспағанда, қаржылық қызметтерді тұтынушының өтінішін қарау мерзімі оның SDF-ке түскен күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауы тиіс.

Өтінішті дұрыс қарау үшін мәні бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, өтінішті қарау мерзімі он бес жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін, бұл туралы қаржылық қызметтерді тұтынушыға мерзімді ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде хабарланады.

12.12. 12.11-тармақта белгіленген мерзімдер Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушының өтінішін қарау жағдайларына қатысты қолданылмайды.

12.13. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша SDF өтініш берушіге оның өтінішінің мәні бойынша жауап (шешім) жіберуге міндетті.

12.14. SDF жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді. Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға олардың өтініштерін қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарлайды.

12.15. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өтінішін қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап өтініш жасалған тілде ұсынылады және қаржылық қызметтерді тұтынушы келтірген әрбір өтініш, талап, өтінішхат, ұсыныс мен өзге де сұрақтарға қатысты негізделген дәлелдерді қамтиды, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасының тиісті нормаларына, SDF-тің ішкі құжаттарына, қаралып отырған мәселеге қатысты шарттарға және қаралып отырған мәселенің нақты мән-жайларына сілтеме жасай отырып, қаржылық қызметтерді тұтынушының қабылданған шешімге шағым жасау құқығын түсіндіреді.

12.16. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші негізді әрі заңды болған жағдайда, SDF құқық бұзушылықты жою және қаржылық қызметтерді тұтынушының

құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

12.17. SDF-тің уәкілетті тұлғасы жазбаша өтінішке әзірленген жауапқа қол қояды.

1) Қол қою факсимилелік көшірме құралдарын немесе SDF-тың ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге тәсілдерді қол қою үшін қолдануға болады.

2) Осы Қағидалардың 12.18-тармағының 2), 3) және 4) тармақшаларында көзделген тәсілдер арқылы жіберілетін жазбаша өтінішке жасалынатын жауапқа SDF-тің уәкілетті тұлғасының қол қоюы талап етілмейді.

12.18. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жазбаша өтінішке жауап Шартта белгіленген тәсілмен беріледі.

12.19. Жауап қаржылық қызметтерді тұтынушыға келесі жағдайларда жіберілген жағдайда жеткізілді деп саналады:

1) Шартта немесе қаржылық қызметтерді тұтынушының өтінішінде көрсетілген тұрғылықты жері немесе бойынша табыс етілгені туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен жіберілсе және оның ішінде хатты көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қаржылық қызметтерді тұтынушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі қабылдаған болса;

2) жауап Шартта немесе қаржылық қызметтерді тұтынушының өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына жіберілсе;

3) мәтіндік SMS-хабарлама немесе жауап мәтіні бар немесе толық жауап мәтіні көрсетілген интернет-ресурсқа сілтеме бар қаржылық қызметтерді тұтынушыға push-хабарлама арқылы жіберілсе;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушының жауап алғаны туралы ақпаратты тіркеуді қамтамасыз ететін Шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жіберілсе. Қаржылық қызметтерді тұтынушы (оның уәкілетті өкілі) SDF-ке келген жағдайда, оған жауапты алу туралы қол қойғызып жеке қолына табыс етіледі және бұл туралы жазбаша өтініштерді тіркеу журналына тиісті белгі қойылады. Жауап адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгісімен қайтарылса немесе оны қабылдаудан бас тартылған жағдайларда жауап тиісті түрде берілген болып саналады.

12.20. SDF уәкілетті органға уәкілетті органның нормативтік-құқықтық актісіне сәйкес жеке және заңды тұлғалардың келіп түскен өтініштері бойынша ақпарат береді.

12.21. SDF пен Қарыз алушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен омбудсманға жүгінуге құқылы.

13. SDF пен Қарыз алушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде Қарыз алушы мен Омбудсманның өзара әрекеттесу тәртібі

13.1. Қағидалардың 12.13-тармағына сәйкес Қарыз алушы SDF шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда SDF-ті хабардар ете отырып, Омбудсманға жүгінуге құқылы.

13.2. Омбудсман жеке тұлғалардың өтініштерін қарауды және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда шешімдер қабылдауды ақысыз негізде жүзеге асырады.

13.3. Омбудсманның сұрауы келіп түскен кезде SDF Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерде қажетті құжаттарды, мәліметтер мен түсіндірмелерді ұсынуды қамтамасыз етеді.

13.4. Омбудсманмен өзара әрекеттесуді үйлестіруді қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасы жүзеге асырады.

13.5. Қарыз алушы – жеке тұлға Омбудсманның шешімін қабылдаған жағдайда, аталған шешім SDF үшін міндетті болып табылады.

13.6. Өтінішті қарау нәтижелері мүдделі тараптар не олардың өкілдері қол қоятын

хаттамамен рәсімделеді, кейіннен ол Қарыз алушымен жасалған Микрокредит беру туралы шарт бойынша Қарыз алушы мен SDF-тің назарына жеткізіледі.

13.7. Омбудсманның шешімімен келіспеген жағдайда мүдделі тарап сотқа жүгінуге құқылы.

13.8. Егер SDF Қарыз алушымен жасалған Микрокредит беру туралы шарт бойынша Омбудсманның шешімін ол белгілеген мерзімде орындамаса, Омбудсман бұл туралы уәкілетті органды 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етуге міндетті.

13.9. Егер Тараптардың келісімімен өзге мерзім белгіленбесе, Қарыз алушымен жасалған Микрокредит беру туралы шарт бойынша SDF-тің Омбудсманның шешімін орындау мерзімі 30 (отыз) күнтізбелік күнді құрайды.

13.10. Омбудсманға келіп түскен өтініштер туралы ақпаратты SDF қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініш жасау себептерін талдау және түзету іс-шараларын әзірлеу кезінде ескереді.

14. SDF және оның Қарыз алушыларының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

14.1. SDF және оның Қарыз алушыларының құқықтары мен міндеттері, олардың бір-бірінің алдындағы жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңнамасында, Микрокредит беру туралы шарттарда және тараптардың өзге келісімдерінде анықталады.

14.2. Қарыз алушы-жеке тұлғаның құқықтары:

1) микрокредит берудің қағидаларымен, микрокредит беру бойынша SDF тарифтерімен танысу;

2) алынған Микрокредитке шартта белгіленген тәртіппен және жағдайларда билік ету;

3) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне сәйкес келген жағдайда, негізгі борышты және (немесе) сыйақыны айыпақы (айыппұл, өсімпұл) төлеместен, одан кейінгі жұмыс күні төлеу;

4) Микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген микрокредит сомасын SDF-ке мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтару;

5) өтініш бойынша айына бір реттен жиі емес үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда Микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне ақашның негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөліну туралы ақпаратты тегін алу;

6) 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген ақшаны SDF-тің ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтаруы туралы өтініші бойынша негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшері туралы мәліметтерді жазбаша нысанда алу;

7) Микрокредит беру туралы шарт талаптарын Қарыз алушы үшін жақсарту жағына қарай өзгерту туралы хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде SDF ұсынған жақсартылған талаптардан Микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен бас тарту;

8) көрсетілетін қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде SDF-ке жазбаша жүгіну;

9) міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде SDF-ке баруға және (немесе) жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілер арқылы және (немесе) Микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге тәсілмен шарт

бойынша міндеттемені орындауды кешіктірудің туындау себептері, кірістер және оны Микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқылы. Оған қоса бұл мән-жайлар келесі жағдайлармен байланысты болуы мүмкін:

- Микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін немесе сыйақы мәнін азайту жағына қарай өзгертумен;
- Микрокредит беру туралы шарт бойынша ай сайынғы төлем мөлшерін Микрокредит беру туралы шартта белгіленген төлемнің кемінде елу пайызына азайту жағына қарай өзгертумен;
- негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлем мерзімін кейінге қалдырумен;
- берешекті өтеу әдісінің және (немесе) берешекті өтеу кезектілігінің, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертумен;
- Микрокредит мерзімін өзгертумен;
- мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешірумен, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) жоюмен;
- «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 20-1-бабында көзделген тәртіппен ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті кепіл берушінің дербес сатуымен;
- Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына ұйымға кепілге қойылған және (немесе) басқа мүлікті беру арқылы бас тарту төлемін ұсынумен;
- шарт бойынша міндеттемені сатып алушыға бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сатумен;

10) Заңның 9-2-бабының 4-тармағына сәйкес Омбудсманға жазбаша жүгінуге;

11) берешекті сыртқы қайта қаржыландыру мақсатында Микрокредит беру кезінде қайта қаржыландырылатын банктік қарыз (микрокредит) берген екінші деңгейдегі банктің (ұйымның) банктік шотына Микрокредит сомасын есепке алуға Қарыз алушының келісімін беруге.

14.3. SDF-тің құқықтары:

1) Заңның 3-бабының 6-тармағында көзделген, сондай-ақ Микрокредит беру туралы шартта белгіленген жағдайларда шарттың талаптарын қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгертуге;

2) қарыз алушы микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді 40 (қырық) күнтізбелік күннен артық мерзімге бұзған жағдайда микрокредит сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап етуге құқылы.

14.4. SDF-тің міндеттері:

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

2) есепке жазылған сыйақыны ұстап қалумен, тұрақсыздық айыбын немесе қайтару үшін өзге айыппұл санкцияларының түрлерін өндіріп алусыз қарыз алушыдан микрокредитті ішінара немесе толығымен мерзімінен бұрын өтеу есебіне ақша қабылдау;

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

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

5) Микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен Микрокредит беру туралы шарт талаптарының жақсарту жағына қарай өзгергені туралы Қарыз алушыны хабардар ету;

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

Хабарлама келесі ақпаратты қамтиды:

хабарламада көрсетілген күнге шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;

Микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;

қарыз алушының Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамауының салдарын түсіндіру;

қарыз алушының Заңның 9-2-бабының 2-тармағында белгіленген тәртіппен Микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен ұйымға жүгіну құқығына нұсқау;

ұйымның қалауы бойынша өзге де мәліметтер.

7) Қарыз алушының жазбаша өтінішін қарастырып, оған жазбаша жауапты дайындауға;

8) қарыз алушының өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде шарт талаптарына ұсынылған өзгерістерді қарауға;

9) ұйым құқығының (талабының) үшінші тұлғаға шарт бойынша ауысу талаптарын қамтитын шартты (бұдан әрі - талап ету құқығын басқаға беру шарты) жасасу кезінде қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) хабардар етуге:

- үшінші тұлғаға құқықтардың (талаптардың) ауысу мүмкіндігі туралы, сондай-ақ шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен осындай басқаға беруге байланысты Қарыз алушының дербес деректерін өңдеу туралы талап ету құқығын басқаға беру шартын жасасқанға дейін;
- Микрокредит беру туралы шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен Микрокредитті өтеу бойынша үшінші тұлғаға одан әрі тағайындалған төлемдерді (шарт бойынша құқық (талап ету) ауысқан тұлғаның атауы және орналасқан жері) және берілген құқықтардың (талаптардың) толық көлемін, сондай-ақ мерзімі өткен және негізгі борыштың ағымдағы сомаларының қалдықтарын, сыйақының, комиссиялардың, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) төленуге жататын басқа да сомаларды көрсете отырып, талап ету құқығын басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде құқықтың (талаптардың) үшінші тұлғаға ауысуының болғаны туралы хабардар етуге міндетті.

10) қарыз алушы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде Заңның 9-2-бабы 2-тармағының 1-1) тармақшасында және (немесе) 11) тармақшасында көзделген Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына кемінде үш ай мерзімге өзгерістерді келесі тұлғаларға енгізуге: «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататындарға; төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккендерге.

11) қарыз алушы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), сондай-ақ шарттардың нөмірлері мен күндерін көрсете отырып, банктік шотқа екінші деңгейдегі банктер немесе өзге де ұйымнан төлем келіп түскен кезде ақшаны қарыз алушыдан мерзімінен бұрын ішінара немесе толық өтеу туралы өтініш талап етілмей келіп түскен күннен бастап 5

(бес) жұмыс күнінен кешіктірмей микрокредит (микрокредиттер) бойынша берешекті өтеу есебіне жіберуге міндетті.

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

14.6. Осы Қағидалардың 14.4-тармағының 11) тармақшасында көрсетілген төлем түскен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей ұйым қарыз алушыны шартта көзделген тәсілмен және цифрлық объектілер арқылы негізгі борыш, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) бөлігінде берешектің қалдығын көрсете отырып, берешекті толық не ішінара мерзімінен бұрын өтеу туралы хабардар етеді.

14.7. Қарыз алушы Шартта көзделген міндеттемелерді орындамаған жағдайда, SDF негізгі борыш сомасын, сыйақы сомасын, тұрақсыздық айыбы сомасын даусыз тәртіппен өндіріп алу туралы атқарушылық жазбасын жасау үшін Шартта көрсетілген борышкердің мекенжайына сәйкес нотариустың қызметінің аумағы бойынша нотариусқа жүгінуге құқылы.

Бұл ретте нотариустың атқарушылық жазбасы Қарыз алушының Микрокредит беру туралы шартта көрсетілген мекенжайы бойынша жасалуы мүмкін.

14.8. SDF келесі әрекеттерге жауапты емес:

- Қарыз алушы төлем құжаттарын қате рәсімдесе;

- Қарыз алушы қате ақпаратты және/немесе күмәнді құжаттарды, байланыс деректерін (телефон нөмірін, электрондық поштаны және т.б.) ұсынса;

Нәтижесінде Қарыз алушыға ақша заңсыз түрде, уақытылы есептен шығарылмағаны/аударылмағаны немесе қате есептен шығарылғаны/аударылғаны және/немесе есеп айырысу немесе өзге құжаттарды өңдеу белгіленген мерзімдерден кешіктірілгені және/немесе төлем құжаттарының ауыстырылғаны, Қарыз алушының микрокредит беру құпиясын ашатын ақпарат жіберілгені үшін жауапты болмайды.

Қарыз алушыларды микрокредиттеу мақсатында SDF үшінші тұлғалармен агенттік шарттар/келісімдер жасауға құқылы.

14.9. SDF өз қалауы бойынша «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының заңында айқындалған тұлғаларға Шарттар бойынша өз құқықтарын (талаптарын) беру туралы шешім қабылдай алады.

14.10. SDF өз қызметін жүзеге асыру кезінде «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасы заңының (бұдан әрі – КЖ/ТҚҚ туралы заң) талаптарын сақтайды және КЖ/ТҚҚ туралы заңда және SDF-тің ішкі құжаттарында көзделген Қарыз алушылар жүргізетін операцияларға белгілі бір талаптарды, тыйымдар мен және шектеулерді енгізуге құқылы.

14.11. КЖ/ТҚҚ туралы заңның 13-бабының 1-тармағында көзделген тиісті тексеру жөніндегі шараларды қабылдау мүмкін болмаған жағдайда, SDF Өтініш берушімен іскерлік қатынастар орнатудан бас тартады. Іскерлік қатынастар қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату), терроризмді қаржыландыру немесе жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыру мақсатында пайдаланылып жатыр деген күдік болған кезде, SDF аталған Заңда көзделген шараларды, оның ішінде Заңда белгіленген жағдайларда іскерлік қатынастар орнатудан бас тарту шараларын қолданады.

15. Микрокредиттерді беру процесінде қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтарын қамтамасыз ету жөніндегі саясат

15.1. Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдері (бұдан әрі – Саясат) барлық SDF қызметкерлері, сондай-ақ SDF атынан Өтініш берушілермен өзара әрекеттесетін Уәкілетті агенттер үшін міндетті болып табылады.

15.2. Саясат бөлімшелер/қызмет көрсету пункттері, сайт, мобильді қосымша (бар болса), телемаркетинг (бар болса) сияқты микрокредиттер берудің барлық арналарына

қатысты қолданылады.

15.3. SDF өз қызметкерлері мен Уәкілетті агенттері үшін келесі мәселелерді қамтитын оқыту бағдарламалары мен әдістемелік материалдарды әзірлеуді, енгізуді және үнемі өзектендіруді қамтамасыз етеді:

– қаржылық өнімдерге тән ерекшеліктер мен тәуекелдерді, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың санаттарын, олардың мақсаттарына (қажеттіліктеріне) қаржылық өнім сәйкес келетін тұтынушылар санаттарын (бұдан әрі – тұтынушылардың нысаналы тобы) зерделеу;

– қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау үшін қажетті қаржылық қызметтерді тұтынушы туралы ақпаратты жинау және талдау тәртібіне оқыту;

– қаржылық өнімдерді ұсыну кезінде мінез-құлық тәуекелінің белгілерін анықтауға оқыту.

15.4. Қызметтер көрсету кезінде SDF қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара әрекеттесуді жасайтын SDF қызметкерлері мен Уәкілетті агенттердің қызметін қызмет көрсету және ақпаратты ашу жөніндегі ішкі рәсімдерге сәйкестігі тұрғысынан тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді, сондай-ақ адал емес практикалардың белгілерін анықтау және олардың алдын алу мен жою үшін қажетті түзету шараларын қабылдау мақсатында жүзеге асырады.

15.5. Саясат микрокредиттерді ұсынудың бүкіл циклін қамтиды:

Кезең	**Ұсынылатын ақпарат**
ақпарат және жарнама	● өнім туралы ақпарат; ● микрокредит беру мерзімі; ● микрокредиттің шекті сомасы (заңнамада / SDF шарттарында белгіленген максималды мөлшері); ● жылдық пайызбен не бекітілген сома мөлшерінде көрсетілетін сыйақы мөлшерлемесі, сондай-ақ шарт жасасу сәтіне белгілі барлық сыйақылар мен өзге де төлемдерді қоса алғанда, жылдық тиімді мөлшерлеме (кредиттің нақты құны); және Өтініш беруші өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасы; ● SDF пайдасына түсетін микрокредит алумен және оған қызмет көрсетумен байланысты тарифтер мен өзге де шығындардың мөлшері; ● жеңілдіктердің/акциялардың шарттары; ● кепілдің/сақтандырудың (бар болса) болуы; ● клиенттің микрокредит шарты бойынша міндеттемелерін орындамау жағдайында оның жауапкершілігі мен мүмкін болатын тәуекелдер туралы ақпарат; ● кепіл берушінің, кепілгерлердің және микрокредитті қамтамасыз ету шартының тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат; ● клиентте туындайтын мәселелер бойынша кеңес беру (егер шарттарда / ішкі ережелерде немесе заңнамада көзделген болса, ережелер бойынша); ● клиенттің қалауы бойынша - микрокредит беру туралы шарттың жобасы; ● қосымша қызметтердің талаптары және олардан бас тарту құқығы, қосымша шығындардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қызметті алуға байланысты жасалатын шарттардың талаптары туралы ақпарат ● Өтініш берушінің өтініш/шағым беру құқығы және

	өтініш/шағым беру арналары туралы ақпарат (info@sdfinance.kz, https://sdfinance.kz/ сайтындағы жеке кабинет, +7 (727) 355-05-72 нөмірі, жеке түрде қабылдау мекенжайы).
өтінішті қабылдау және қарау;	● өтінішті қарау мерзімдері (өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болмаған кезде SDF-ке өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды); ● кредитке қабілеттілік шарттары, мақұлдау/бас тарту критерийлері; ● дербес деректерді, тексерулерді, оның ішінде кредиттік бюролар бойынша дербес деректерді, тексерулерді өңдеу; ● микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізімі; ● Өтініш берушінің микрокредитті беру шарты бойынша міндеттемелерін орындамау жағдайында оның жауапкершілігі мен мүмкін болатын тәуекелдер туралы ақпарат; ● кепіл берушінің, кепілгерлердің және микрокредитті қамтамасыз ету шартының тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат; ● өтеу кестелерін таңдау жөніндегі ұсыныс
андеррайтинг	● өтініш мәртебесі
шарт жасасу және микрокредит беру	● шарт бойынша барлық талаптар: микрокредит сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшері, өтеу тәртібі мен мерзімдері, мерзімінен бұрын өтеу шарттары, айыппұлдар/тұрақсыздық айыбы. ● SDF құқықтарын (талаптарын) үшінші тұлғаларға беру шарттары;
сүйемелдеу (қызмет көрсету)	● Өтініш берушінің құқықтары: микрокредитті мерзімінен бұрын ішінара немесе толық өтеу құқығы; ● төлемдерді өтеу кезектілігінің тәртібі; ● мерзімі өткен төлемдер үшін тұрақсыздық айыбын / айыппұлдарды / өсімпұлдарды есептеу мөлшері мен тәртібі және олар бойынша шектеулер туралы ақпарат;
төлем мерзімін кешіктіру мәселесін реттеу (сотқа дейінгі кезеңді қоса алғанда)	● мерзімі өткен берешектің мөлшері, есептелген айыппұлдар, тұрақсыздық айыбы, төлем мерзімін өткізіп алу басталатын күн; ● қарызды қайта құрылымдау мүмкіндіктері, шарттары, мерзімдері, қайта құрылымдауға өтініш беру тәртібі; ● міндеттемелер орындалмаған жағдайда болатын жауапкершілік, оның ықтимал салдары; ● микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен SDF-ке жүгіну құқығы; ● сотқа дейінгі талап қою (шағымдар) тәртібі туралы ақпарат.
өтініштерді/шағымдарды қарау	● Өтініш берушінің өз құқықтарын заңнамада және шартта белгіленген тәртіппен қорғау құқығы; ● уәкілетті органдарға жүгіну құқығы; ● егер құқықтар тапсырылса (берілсе), берілген құқықтар бойынша талап қою мүмкіндігі мен тәртібі;
коллекторлық агенттіктермен өзара әрекеттесу (құқықтар тапсырылған/берілген жағдайда)	● Өтініш берушіге оның құқықтары туралы, сондай-ақ жаңа кредиторға SDF-тің Өтініш берушіге қатысты барлық талаптары мен шектеулері қолданылатыны туралы хабарлау; ● Өтініш берушіге коллекторлық агенттіктің атауы, орналасқан жері, байланыс деректері туралы хабарлау.

омбудсманның шешімдерін орындау.	● қарыз алушыға омбудсманның шешімі, оны орындау мерзімдері туралы хабарлау; ● қарыз алушының өз құқықтарының орындалуын талап ету құқығы; ● шешімді орындамаған жағдайда пайда болатын жауапкершілік

15.6. SDF ішкі құжаттардың, бизнес-процестердің, ынталандыру және сыйақы жүйелерінің, сондай-ақ іскерлік практиканың микроқаржы қызметін жүзеге асыру кезінде адал мінез-құлық қағидаттарына сәйкестігін қамтамасыз етеді.

15.7. Саясат пен рәсімдерді іске асыру, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз ету SDF-тің барлық құрылымдық бөлімшелерімен олардың құзыреті шегінде жүзеге асырылады. Үйлестіру, әдістемелік қамтамасыз ету, Қазақстан Республикасы заңнамасы мен SDF-тің ішкі нормативтік құжаттары талаптарының сақталуын бақылау қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасы тарапынан жүзеге асырылады. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасының функцияларына келесі әрекеттер жатады:

1) ҚР қолданыстағы заңнамасы мен SDF-тің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес SDF қызметкерлерінің Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау жөніндегі саясаттың және рәсімдердің орындалуын бақылау;

2) берешекті реттеу тәртібін келісу, жеке тұлғалардың борыштарымен жұмыс жасау жөніндегі рәсімдерді бекіту процестеріне қатысу;

3) микрокредиттер беру кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу тәуекелдерін талдау;

4) жарнаманы талдау - микрокредиттер маркетингінің нормалар мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мүдделеріне сәйкестігін тексеру;

5) өтініштерді өңдеу жүйесін бағалау - шағымдар мен ұсыныстарды өңдеу тиімділігін талдау;

6) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін талдау - өтініштердің себептерін, негізгі тәуекелдер мен қызмет көрсету мәселелерін анықтау;

7) микрокредиттердің сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар беру - қызметтерді және оларды ұсыну арналарын жақсарту жөніндегі бастамаларды әзірлеу;

8) бұзушылықтарды жою жөнінде ұсыныстар беру - басшылыққа анықталған бұзушылықтар және оларды жою жөнінде ұсыныстар туралы хабарлау;

9) кемшіліктер туралы хабарлау - жауапты бөлімшелерге өнімдер, қызмет көрсету және активтерді басқару мәселелері туралы хабарлау;

10) Омбудсман шешімдерінің орындалуын бақылау - Омбудсман ұйғарымдарының орындалуын тексеру;

11) басшылыққа есеп беру - қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша тұрақты есеп беру;

12) реттеушімен өзара әрекеттесу - тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі бойынша қадағалау органымен жедел байланыс орнату.

15.8. SDF Саясатты іске асыру кезінде төмендегі қағидаттарды басшылыққа алады:

1) Заңдылық және адалдық – Қазақстан Республикасының Заңдарының (бұдан әрі – ҚРЗ) талаптарын сөзсіз сақтау және адал емес тәжірибелерге тыйым салу;

2) ашықтық және ақпаратты толық ашу – қаржылық қызметтерді тұтынушыға өнім, СЖТМ және оның толық құны туралы, соның ішінде электрондық түрде, шарт жасасқанға дейін нақты және оны басқа өнімдермен салыстыруға мүмкіндік беретін ақпарат ұсыну;

3) жауапты кредиттеу - қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қажеттіліктері

мен төлем қабілеттілігін ескеру, оны тәуекелдер туралы хабардар ету, қызметтердің мәжбүрлеп рәсімделуіне жол бермеу;

4) құпиялылық - микрокредит құпиясын және дербес деректерге қойылатын талаптарды сақтау;

5) дұрыс коммуникациялар мен жарнама – жарнама туралы заңдарға және ішкі әдеп стандарттарына сәйкестік;

6) сотқа дейінгі реттеу - төлем мерзімі өткен кезде Қарыз алушының қайта құрылымдау туралы өтініш беру құқығын және бұл өтінішті заңда белгіленген мерзімдерде қарау құқығын қамтамасыз ету;

7) қолжетімділік және инклюзивтілік - өтініштер беру арналарының, оның ішінде интернет-ресурс арқылы, қолжетімді болуы.

15.9. Қызметкерлердің кәсіби мінез-құлықтың негізгі қағидаттары мен нормалары төмендегілерді қамтиды:

1) заңдылық және адалдық, яғни ҚРЗ, SDF-тің ішкі нормативтік құжаттарын және шарттардың талаптарын қатаң түрде сақтау.

2) қаржылық қызметтерді тұтынушыға бағдарлану, яғни клиенттерге құрметпен, сыпайылықпен және әділ көзқараспен қарау, кемсітушілікке пен қысым жасауға жол бермеу.

3) ашықтық, яғни Өтініш беруші шешім қабылдағанға дейін өнім, тәуекелдер, микрокредит толық құны және СЖТМ туралы нақты, дәл және оны басқа өнімдермен салыстыруға мүмкіндік беретін ақпарат ұсыну.

4) құпиялылық, яғни микрокредит құпиясын және дербес деректерді қорғау жөніндегі талаптарды сақтау.

5) жауапты кредиттеу, яғни Өтініш берушінің қажеттіліктерін, мақсаттары мен төлем қабілеттілігін ескеру, қызметтердің мәжбүрлеп рәсімделуіне және/немесе жасырын шарттардың пайда болуына жол бермеу.

6) тілді таңдау мүмкіндігі - қызметтерді және құжаттарды Өтініш берушінің таңдауы бойынша қазақ және орыс тілдерінде ұсыну.

15.10. Қызметкерлер анық әрі түсінікті түрде сөйлейді, жаргонды және екі ұшты сөздерді қолданбайды, мәміленің басты шарттарын (микрокредиттің сомасы, мерзімі, өтеу кестесі, төлемдер, толық құны, айыппұлдар мен өсімпұлдар туралы ақпаратты) клиентке дауыстап айтады.

15.11. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өзі жүгінген жағдайларды қоспағанда, қаржылық қызметтерді тұтынушымен байланыс Алматы қ. уақыты бойынша жұмыс күндері сағат 09:00-ден 20:00-ге дейін жүргізіледі.

15.12. Қаржылық қызметтерді тұтынушының кез келген нақты білдірілген наразылығы туындаған кезде оған өтініштерді беру арналары міндетті түрде түсіндіріліп беріледі:

1) e-mail: info@sdfinance.kz ;
2) https://sdfinance.kz/ сайтындағы жеке кабинет;
3) байланыс орталығы: +7(727) 355-05-72;
4) дербес түрде барып жүгіну: Алматы қ., Бостандық ауданы, Зейін Шашкин к-сі, 24, 6 қабат

15.13. Жосықсыз практикаларға SDF-тің, оның қызметкерлерінің (Уәкілетті агенттердің немесе серіктестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) келесі әрекеттері (әрекетсіздігі) жатады:

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

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

3) борыштық жүктеме коэффициенті есебінен қаржылық қызметтерді тұтынушының қолданыстағы міндеттемелерін алып тастау;

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

5) микрокредиттің нақты құнын, қолданылатын мөлшерлемелерді қоса алғанда, оның елеулі шарттары туралы ақпаратты жасыру, бұрмалау, оның ішінде: микрокредит туралы дәйексіз ақпаратты тарату; тұтынушының саналы шешім қабылдауы үшін қажетті микрокредиттің елеулі шарттары, құны және тәуекелдері туралы ақпаратты ұсынбау;

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

- микрокредит алу қосымша қызметті, оның ішінде өзге қаржы ұйымы ұсынатын қызметті сатып алуға байланысты болатын шартты белгілеу;
- микрокредитті рәсімдеу кезінде қосымша қосымша қызметтерді сатып алуға ынталандыру;
- ерікті сақтандыру шартын және ақылы қызметтер көрсетуге арналған өзге де шарттарды жасаспай микрокредит беру туралы шарт жасау мүмкіндігі туралы ақпарат ұсынбау;
- қаржылық қызметтерді тұтынушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандыру шартын жасаудан бас тартқан жағдайда Микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерін ұлғайту;
- ерікті сақтандыру шарты бойынша сақтандыру сыйлықақысының сомасын міндетті түрде берілетін Микрокредит сомасына қосу;
- микрокредит беру туралы қысқа мерзімді шарттар жасасу кезінде өмірді сақтандыру шартын міндетті түрде жасасу талаптарын белгілеу;
- қаржылық қызметтерді тұтынушының келісімін алмай, қосымша қызметтерді сатып алу туралы ұсыныстары бар хабарламаларды және (немесе) хабарламаларды жіберу;

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

- ай сайынғы төлем мөлшерінің азаюына және (немесе) қаржылық қызметтерді тұтынушы (қарыз алушы) үшін міндеттемені орындау талаптарының өзге де жақсаруына әкеп соқпайтын Микрокредиттер беру туралы шарт мерзімінің ұлғаюы;
- қосымша қызметтерді қосу жолымен микрокредит беру туралы шарт талаптарының өзгеруі;
- міндеттемелерді орындаудың нақты қабілетін есепке алмағанда, төлем қабілетсіздігінің күрделіденгейінде деп жіктелген қаржылық қызметтерді тұтынушыларға (қарыз алушыларға) микрокредит беру туралы шарттардың талаптарын өзгерту;

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

- микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өтініштерді қоса алғанда, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау мерзімдерін әдейі кешіктіру;
- берешекті өндіріп алу кезінде заңсыз әрекеттерді қолдану немесе қолдану қаупі, қорлайтын сөздерді қолдану.

15.14. Жаңылыстыратын және агрессивті әдістерді қолдануға тыйым салынады.

15.15. Өтінім дербес деректерді өңдеуге және кредиттік тарихты сұратуға келісім берілгеннен кейін жазбаша/электрондық түрде қабылданады.

15.16. Өтініш берушіні сәйкестендіру ҚРЗ талаптарына сәйкес жүргізіледі.

15.17. Кредиттік бюродан мәліметтер сұратылып, олар ҚРЗ және Өтініш берушінің

келісіміне сәйкес дұрыс қолданылады.

15.18. Өтініш берушіге қажетті құжаттардың тізімі, өтінішті қарау мерзімдері, шешім қабылдау қағидаттары (жалпы) және бас тартудың ықтимал себептері туралы ақпарат беріледі.

15.19. SDF кірістерді/шығындарды, борыштық жүктемені, кредиттік тарихты және ішкі әдістемелерде көзделген өзге де параметрлерді ескеретін тәуекелге бағдарланған тәсілді қолданады.

15.20. Шарт жасалмас бұрын Өтініш берушіге жеке ұсыныс беріледі және онда келесі деректер көрсетіледі:

1) микрокредит сомасы,
2) микрокредит мерзімі,
3) микрокредит валютасы,
4) номиналды сыйақы мөлшерлемесі,
5) СЖТМ,
6) микрокредиттің толық құны (артық төлем сомасы),
7) айыппұлдар және оларды қолдану тәртібі,
8) өтеу кестесі (үлгі),
9) мерзімінен бұрын өтеу талаптары, қамтамасыз ету талаптары (бар болса),
10) қарызды беру/сату талаптары,
11) төлем мерзімі өткен жағдайда қолданылатын өзара әрекеттесу тәртібі,
12) өтініш беру рәсімдері.

15.21. Қашықтықтан қызмет көрсету арнасында жеке ұсыныс қабылданғанға дейін құжаттар пакеті көрсетіледі және оны жүктеп алуға немесе басып шығаруға болады; Клиенттің онымен танысқаны электронды түрде расталады.

15.22. Микрокредит беру туралы шарт ҚРЗ белгілеген тәртіппен жасалады. Шартты жасасу кезінде микрокрелиттің толық құны (микрокредит бойынша артық төлем сомасы, микрокредиттің мәні) және өзге де міндетті деректемелері бар негізгі ақпарат міндетті түрде шарттың "негізгі бетінде" жазылуы тиіс; өтеу кестесі нормативтік үлгіге сәйкес жасалынады.

15.23. Микрокредитті электрондық түрде беру барысында қол қою/акцепт ҚР ҰБ-нің 2019 жылғы 28.11.2019 жылғы №217 Қаулысымен бекітілген Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидаларымен көзделген құралдар арқылы жүзеге асырылады және электрондық құжаттар міндетті түрде сақталуы тиіс.

15.24. Өтініш берушіге келесі құжаттар ұсынылады (қағаз түрінде/электрондық түрде):

1) микрокредит беру туралы шарт ("негізгі бетпен" бірге),
2) микрокредитті өтеу кестесі;
3) келісімдер/хабарламалар,
4) ҚРЗ талаптарына сәйкес өзге де құжаттар.

15.25. Микрокредит беру туралы шарттың әрекет ету мерзімі ішінде SDF Қарыз алушыға микрокредитті өтеу кестесіне, қарыз/артық төлем сомасына, операциялар тарихына қол жеткізуге және SDF кеңсесіне сұрау жолдау арқылы үзінді көшірмені алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

15.26. Қарыз алушы шартқа, оның ішінде төлем мерзімін кешіктірген жағдайда, өзгерістер енгізу туралы өтініш беруге құқылы (қайта құрылымдау және өзге де нұсқалар). SDF өтінішті қарайды және ҚРЗ/шартта белгіленген мерзімдер мен тәртіпте шешім қабылдайды.

15.27. Қосымша келісімдерге қол қойылғанға дейін Қарыз алушыға жаңа ай сайынғы төлемдер мөлшері, жаңа СЖТМ/микрокредиттің толық құны (өзгерген жағдайда), кредит тарихы үшін салдары туралы ақпарат ұсынылады.

15.28. Микрокредит электрондық түрде берілген жағдайда барлық операциялар Өтініш берушінің жеке кабинетінде ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес сәйкестендіру әдістерін пайдалана отырып жүзеге асырылады; әр қадамда міндетті мәліметтер көрсетіледі және құжаттарды жүктеу мүмкіндігі беріледі.

15.29. Электрондық растау құжаттары (акцепттер, келісімдер, құжаттармен танысу

туралы белгілер) қағаз құжаттармен бірдей кредиттік досьеде сақталады.

15.30. Қаржылық қызметтерді тұтынушылармен тікелей өзара әрекеттесетін SDF қызметкерлерінің біліктілігіне қойылатын талаптар:

1) білімі - арнаулы орта деңгейден төмен емес;

2) қосымша артықшылық – жоғары білім (экономика/құқық/қаржы/менеджмент).

15.31. SDF Уәкілетті агенттердің тізілімін SDF-тің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпке сәйкес жүргізуді қамтамасыз етеді, оның құрамына уәкілетті агенттер, уәкілетті агенттердің қызметкерлері туралы ақпарат, олардың біліктілігі мен іскерлік беделіне қойылатын талаптар, сондай-ақ тізілімге енгізу және тізілімнен шығару негіздері кіреді.

15.32. Уәкілетті агенттерге қойылатын талаптар SDF қызметкерлеріне қойылатын талаптарға сәйкес келеді.

15.33. Қызметкерлер келесі дағдылар мен қабілеттерге ие болуы тиіс:

1) қызметкерлер түсінікті түрде сөйлеп, екі ұшты сөздерді қолданудан аулақ болуы тиіс;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушыға шарттың талаптары, өтеу кестесі, СЖТМ және микрокредиттің толық құны, айыппұлдар/ өсімпұлдар, микрокредитті мерзімінен бұрын өтеу шарттары және төлем мерзімін кешіктірудің салдарын шартқа қол қойылғанға дейін дұрыс түсіндіруі тиіс;

3) бекітілген калькуляторлар мен үлгілерді қолдануы тиіс;

4) жарнамаға/жария материалдарға қойылатын талаптарды (оның ішінде СЖТМ және лицензияны көрсету, қаріптердің оқылуы мен көрінуіне қатысты талаптарлы) сақтауы тиіс немесе өнім иесіне/комплаенс басқармасына сәйкессіздіктер туралы дереу хабарлауы тиіс;

5) Кешіктірілген қарыздары бар қарыз алушылармен коммуникацияны дұрыс жүргізуі, рұқсат етілген байланыс сағаттарын/жиілігін сақтауы және хабарламалардың міндетті мазмұнын қамтамасыз етуі тиіс;

6) жосықсыз тәжірибелерді қолдануды болдырмау тиіс.

15.34. SDF қызметкері қаржылық қызметтерді тұтынушының таңдауы бойынша қызметті және құжаттарды орыс және/немесе қазақ тілдерінде ұсынуға міндетті.

15.35. Заңсыз тәжірибелерді алдын алу мақсатында ақпараттандыру және маркетинг кезеңінде:

1) SDF өнімнің жарияланған талаптарының SDF Өтініш берушімен шарт жасасатын нақты талаптарының сәйкестігін қамтамасыз етеді;

2) SDF жалған ақпарат, жасырын шектеулер немесе бекітілген өнім құжаттамасымен расталмайтын уәделерді қамтитын жарнамалық материалдарды жарияламайды.

15.36. Заңсыз тәжірибелерді алдын алу мақсатында кеңес беру және өтініш беру кезеңінде:

1) SDF қызметкері Өтініш берушіге өтініш бергенге дейін алдын ала өнім туралы стандартты ақпаратты ұсынады.

2) егер өнім Өтініш берушінің мақсаттарына және оның төлем қабілеттілігіне сәйкес келмесе, SDF қызметкері бұл өнімді клиентке ұсынудан бас тартады.

3) SDF қызметкері Өтініш берушіні қосымша қызметтерді рәсімдеуге мәжбүрлемейді және клиент үшін шығындар мен тәуекелдерге әсер ететін маңызды талаптарлы жасырмайды.

15.37. SDF Өтініш берушіге ҚРЗ-да көзделген тәртіппен және мерзімде микрокредиттің мақұлдануы немесе оны беруден бас тарту туралы хабарлайды және микрокредитті беруден бас тартылған жағдайда оның себептерін хабарлайды.

15.38. SDF Қарыз алушыға оның сұрауы бойынша төленген қаражаттың сомасы, төлем мерзімі өткен берешектің мөлшері, борыштың қалдығы және ҚРЗ-да көзделген тәртіппен кезекті төлемдердің мерзімдері туралы мәліметтерді ұсынады.

15.39. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері

жөніндегі SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасы осы Қағидалардың сақталуына, оның ішінде барлық белсенді сату арналары бойынша бақылау сатып алуларын жүргізуді қоса алғанда, тұрақты бақылауды ұйымдастырады.

15.40. SDF заңсыз тәжірибелердің тәуекелдерін бағалау үшін қаржылық қызметтерді тұтынушылардың бақылау мақсатында жүзеге асырылатын сатып алуларын және өтініштерінің нәтижелерін пайдаланады.

15.41. SDF анықталған бұзушылықтардың себептерін талдайды, түзетуші және алдын алу шараларын енгізеді және Қарыз алушыға келтірілген залалды заңнама мен ішкі рәсімдер шеңберінде есепке ала отырып, шарттарды қайта қарау және төлемдерді қайта есептеу процесін бастайды.

15.42. Қаржылық өтемақыларды немесе шарттардың талаптарын өзгертуге қатысты өтініштер бойынша шешімдер заңды функциясы бар өкілеттіктерді бөлудің ішкі тәртібіне сәйкес және қажет болған жағдайда, SDF Директорымен келісіледі.

15.43. Өтініштерді қарау жүйесінің міндеттері:

1) өтініштерді қарау жүйесі өтініштердің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын және қаржылық қызметтерді тұтынушыларды қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етуді қамтамасыз етеді.

2) өтініштерді қарау жүйесі ҚРЗ-да белгіленген өтініштерді қарау мерзімдерін, соның ішінде нақты жағдайларды анықтау үшін қажет болғанда узартылған мерзімдердің сақталуын қамтамасыз етеді.

3) өтініштерді қарау жүйесі өтініштердің негізділігі расталған жағдайда қаржылық қызметтерді тұтынушының бұзылған құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруді қамтамасыз етеді.

15.44. Құрылымдық бөлімшелердің рөлдері мен функциялары:

1) заң қызметі өтініштерге құқықтық сараптама жүргізуді, құқықтық қорытындылар әзірлеуді және жауаптар мен өтемақы шешімдерінің жобаларын келісуді қамтамасыз етеді.

2) комплаенс қызметі шешімдердің заңнамалық және ішкі құжат талаптарына сәйкестігін тексеріп, түзету шараларын бастайды.

3) тәуекелдерді басқару бөлімшесі өтініштерге байланысты операциялық және клиенттік тәуекелдерді бағалауды және қайталанатын оқиғалардың алдын алу бойынша ұсыныстар әзірлеуді қамтамасыз етеді.

4) сату және клиенттерге қызмет көрсету бөлімшесі өтініштер бойынша ақпарат пен құжаттарды ұсынады және мәселелерді шешу мен өтемақыға қатысты шешімдерді іске асырады.

5) қарыздарды өндіру бөлімшесі ҚРЗ-ға сәйкес рұқсат етілген байланыс сағаттары мен жиілігін сақтай отырып, проблемалық қарыздары бар Қарыз алушылармен дұрыс коммуникация жүргізуді және проблемалық қарыздарды шешуге байланысты өтініштерді қарауға қатысады.

6) ақпараттық қауіпсіздік бөлімшесі өтініштер тіркелімдерін жүргізуді, жазбалардың тұтастығын қамтамасыз етуді және дербес деректерді қорғау мен микрокредит құпиялылығы талаптарын сақтауды қамтамасыз етеді.

15.45. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау және залалды өтеу процесіне қатысатын лауазымды тұлғалар, бөлімшелер мен қызметкерлердің құрылымы, міндеттері, функциялары және өкілеттіктері SDF-тің Бөлімшелердің қағидалары, лауазымдық нұсқаулықтары және ішкі құжаттары арқылы толық анықталады.

15.46. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасы бұзушылықтар мен нақты шарттарға сәйкессіздіктер анықталған жағдайда жарнамалық және ақпараттық материалдардың жариялануын тоқтату немесе түзету жөнінде ұсыныстар енгізуге құқылы.

15.47. Өтінішті қарау нәтижесі бойынша жауап мазмұнына қойылатын талаптарды сақтай отырып әзірленген және қаржылық қызметтерді тұтынушыға берілетін жазбаша жауапқа микрокредиттік ұйымның уәкілетті тұлғасы қол қояды.

15.48. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жазбаша өтініштері SDF-тің ішкі құжаттарында белгіленген деректемелері бар жазбаша өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі.

15.49. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жеке тапсырылған жазбаша өтініштің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады.

15.50. Интернет-ресурс немесе мобильді қосымша арқылы келетін қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері SDF-тің ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тіркеледі. Интернет-ресурста өтініш беру процесі оңай әрі ыңғайлы болып табылады.

15.51. Телефон арқылы түскен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері тіркеледі, ал телефон әңгімелері қаржылық қызметтерді тұтынушыны әңгіменің басында әңгіменің жазылуы туралы хабардар ете отырып жазылады.

15.52. Ауызша берілген өтініштер мүмкіндігінше тез қаралып, мүмкін болса, жауап бірден беріледі немесе қаржылық қызметтерді тұтынушы оны жазбаша түрде рәсімдеп, ол одан әрі жалпы тәртіппен жіберіледі.

15.53. Ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда микроқаржы ұйымы қаржылық қызметтерді тұтынушыдан өтінішті қарау үшін қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

15.54. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өтінішін қарау мерзімі SDF-ке өтініш келіп түскен күннен бастап он бес жұмыс күнінен аспайды.

15.55. Нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда өтінішті қарау мерзімі SDF-тің уәкілетті органының жазбаша шешімі бойынша он бес жұмыс күніне ұзартылады. қаржылық қызметтерді тұтынушыны оның өтінішін қарау мерзімі ұзартылғаны туралы үш жұмыс күні ішінде хабардар ету қажет.

15.56. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жазбаша жауап өтініш тілінде ұсынылады және барлық мәселелер бойынша заңнама нормаларына, ішкі құжаттарға және нақты мән-жайларға сілтемелері бар уәжді дәлелдерді, сондай-ақ шағымдану құқығын туралы түсініктемелерді қамтиды.

15.57. Өтініш негізді әрі заңды болған жағдайда, SDF құқық бұзушылықты жою және қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

15.58. Қайта есептеу, қайтарымдар, өтемақы және қалпына келтіру және өзге де шаралар туралы шешімдер ҚРЗ талаптарын, микрокредит беру туралы шарттың талаптарын және өкілеттіктерді бөлудің ішкі регламенттерінің талаптарын сақтай отырып қабылданады.

15.59. Құқықтарды қалпына келтіру және залалды өтеу туралы шешімдердің орындалуы құжатталады және қабылданған шаралардың негіздері мен көлемін тіркеу арқылы SDF есеп жүйелерінде тіркеледі.

15.60. SDF қаржылық қызметтерді тұтынушыға оның сұрауы бойынша өтінішті қарау барысы, өтінішті қараудың өзекті мәртебесі және жауап жіберілгенге дейінгі қалған мерзімі туралы хабарлайды.

15.61. SDF қаржылық қызметтерді тұтынушыға өтініш бойынша жауапты орындаушының байланыс деректерін және ақпаратты нақтылау үшін қолжетімді байланыс арналары туралы деректерді ұсынады.

15.62. SDF өтініш бойынша ақпарат алмасу кезінде орын алатын коммуникацияның дұрыстығын және іскерлік стилін қамтамасыз етеді, сондай-ақ микрокредит беру құпиялылығы мен құпиялылық талаптарын сақтайды.

15.63. SDF жыл сайын қолданыстағы және әлеуетті өтініш беруші - жеке тұлғаларда қаржы өнімдерінің талаптары, олармен байланысты тәуекелдер мен салдарлар, құқықтар мен міндеттер, сондай-ақ алаяқтықтан қорғау тәсілдері туралы түсінік қалыптастыру мақсатында олардың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі іс-шараларды әзірлейді және іске асырады.

15.64. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар SDF-тің интернет-ресурсында ақпараттық материалдарды орналастыру, кеңес беру, ақпараттық және түсіндіру

материалдарын дайындау, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушыларды хабардар етудің өзге де тәсілдерін пайдалану арқылы жүргізіледі.

15.65. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралардың тақырыбы микрокредит беру талаптарын, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен міндеттерін, микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді бұзудың салдарын, өтініштер беру тәртібін, сондай-ақ алаяқтықтың алдын алу жөніндегі шараларды қамтиды.

15.66. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасы жыл сайын жүргізілген қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шараларға талдау жүргізеді және қажет болған жағдайда оларды жетілдіруге бағытталған ұсыныстар енгізеді.

16. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі

16.1. SDF мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына микрокредиттер алуға, сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен кеңес алуға және қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, микроқаржы қызметін жүзеге асыруға байланысты өзге де ақпаратқа тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

16.2. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету кезінде SDF қызметкерлері/Уәкілетті агенттер осындай адамдардың жеке ерекшеліктері мен қажеттіліктерін ескереді, дұрыс және құрметпен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді, сондай-ақ өз өкілеттіктері шегінде қажетті көмек көрсетеді.

16.3. Мүгедектігі бар адамның немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобы өкілінің сұрауы бойынша микрокредит беру шарттары, тараптардың құқықтары мен міндеттері, өтініштер беру тәртібі туралы ақпаратты және микрокредит беруге байланысты өзге де ақпаратты SDF қызметкері/Уәкілетті агенттер қолжетімді және түсінікті түрде ұсынады.

16.4. Мүгедектігі бар адам немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобының өкілі жеке өзі не Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құжаттар негізінде әрекет ететін өкілі арқылы кеңес немесе басқа қызметтерді алуға құқылы.

16.5. Мүгедектігі бар адам немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобының өкілі жүгінген кезде SDF қызметкері/Уәкілетті агент оған микрокредит алу үшін қажетті құжаттармен танысуға, микрокредит беру туралы шарт жасасуға және өтініш беруге көрсетеді.

16.6. SDF мүгедектігі бар адамдарға немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобының өкілдеріне өтініштерді және өзге құжаттарды SDF ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәсілдермен беру мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

16.7. Мүгедектігі бар адамдармен немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобының өкілдерімен өзара іс-қимыл жасайтын SDF қызметкерлері/Уәкілетті агенттер ҚР заңнамасының, SDF ішкі құжаттарының талаптарын және Өтініш берушілерге кемсітусіз қызмет көрсету қағидаттарын сақтауға міндетті.

16.8. Осы бөлім талаптарының сақталуына бақылау жүргізуді қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасы қамтамасыз етеді.

17. Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидалары

17.1. Микрокредиттерді электрондық тәсілмен беруге байланысты операциялар автоматтандырылған ақпараттық жүйені пайдалана отырып, интернет-ресурстағы клиенттің жеке кабинеті және (немесе) SDF мобильді қосымшасы арқылы жүзеге асырылады.

17.2. Жеке кабинетте тіркелу үшін клиент-жеке тұлға келесі деректерді енгізеді

(тіркейді):

- туу туралы куәлікті қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген тегін, атын, әкесінің атын (бар болса);
- жеке сәйкестендіру нөмірін;
- туу туралы куәлікті қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі мен қолданылу мерзімін;
- ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірін;
- беттің бейтарап қалыпта және аузы жабық ашық түстегі анфас фотосуретін.

Жеке кабинетте тіркелу үшін клиент - заңды тұлға келесі деректерді (құжаттарды сканерленген түрде) енгізеді (қоса береді):

- заңды тұлғаның атқарушы органының басшысын тағайындау туралы бұйрықты немесе микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның өкілеттігін растайтын сенімхатты;
- микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның туу туралы куәлігін қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген тегін, атын, әкесінің атын (бар болса);
- клиент - заңды тұлғаның бизнес сәйкестендіру нөмірін;
- микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның жеке сәйкестендіру нөмірін;
- микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның туу туралы куәлігін қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі мен қолданылу мерзімін;
- клиент - заңды тұлғаның бизнес сәйкестендіру нөмірін;
- микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның жеке сәйкестендіру нөмірін;
- микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның туу туралы куәлігін қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі мен қолданылу мерзімін; клиент - заңды тұлғаның ялы байланыс құрылғысының абонеттік нөмірін;
- микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілеттік берілген тұлғаның ашық түсті фонда, тура қарап, бейтарап бет әлпетімен, аузы жабық күйде түсірілген клиенттің фотосуретін

17.3. SDF клиенттің тіркелгенін растау үшін келесі ұсынылған деректерді салыстырып тексереді:

- жеке тұлға болып табылатын клиент бойынша: тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірін және клиенттің фотосуретін;
- заңды тұлға болып табылатын клиент бойынша: микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның туу туралы куәлігін қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) және оның бет-әлпетінің фотосуретін.

17.4. Клиентті жеке кабинетте тіркеу кезінде СДАО қызметтерін пайдалану арқылы немесе микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның құрылғылары арқылы алынған биометриялық деректер бойынша биометриялық сәйкестендіру және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы ұсынған клиенттің - жеке тұлғаның электрондық цифрлық қолтаңбасы қолданылады.

17.5. Клиентті жеке кабинетке тіркегеннен кейін клиенттің жеке кабинетке кейіннен кіруі құпия сөздерді ойлап табу және (немесе) енгізу арқылы немесе аутентификация белгілерінің (токендер, смарт-карталар, бір реттік құпия сөздер, қысқа кодтар) кем дегенде біреуін пайдалану арқылы жүзеге асырылады.

Клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі немесе банктік шотының деректемелері туралы деректерге өзгерістер енгізу (терминалдар арқылы микрокредит беру

жағдайларын қоспағанда) СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді қолдана отырып, клиенттің жеке кабинетінде жүзеге асырылады.

17.6. Жеке кабинетте клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірі немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірі туралы деректер өзгертілмейді.

17.7. Жеке кабинет арқылы Клиентке келесі іс-қимылдарды жүзеге асыру мүмкіндігі беріледі, бірақ олармен шектелмейді:

- микрокредит алуға өтініш беру;
- SDF туралы мәліметтерді қарау;
- клиенттің микрокредит беру туралы шартын (шарттарын) қарау (шартқа қол қойғанға дейін және қол қойғаннан кейін);
- клиенттің микрокредит алуға өтінішінің қаралу барысы және нәтижелері туралы ақпаратты қарау;
- клиенттің микрокредит (микрокредиттер) бойынша ағымдағы берешегінің сомасы, клиенттің алдағы және нақты төлемдері туралы, соның ішінде негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімақылар) туралы ақпаратты қарау;
- клиенттің микрокредитті өтеу тәсілдері туралы ақпаратты қарау;
- SDF-пен хат (хабарламалар) алмасу.

17.8. Микрокредит электрондық нысанда берілгенге дейін SDF, ұйым:

1) қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасына, сондай-ақ ішкі құжаттарға сәйкес клиентті тиісті түрде тексереді.
2) Микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібін реттейтін нормативтік құқықтық актілерде көзделген іс-шараларды жүзеге асырады;
3) Клиентті микрокредиттер беру қағидаларымен таныстырады;
4) Клиентке Микрокредитті алумен, қызмет көрсетумен және оны өтеумен (қайтарумен) байланысты төлемдер және аударымдар туралы толық әрі дәйекті ақпарат береді;
5) Клиентке микрокредитті өтеу әдісімен танысу және таңдау үшін әртүрлі әдістермен (сараланған төлемдер, аннуитеттік төлемдер әдісімен немесе микрокредит беру қағидаларына сәйкес есептелген әдіспен) есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады;
6) Клиентті оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері туралы хабардар етеді;
7) Клиенттен микрокредит беру тәсілін сұратады (терминал немесе касса арқылы клиентке қолма-қол ақша беру не микрокредитті клиенттің банктік шотына (төлем карточкасына) немесе заңды тұлғаның банктік шотына аудару).
8) микрокредит клиенттің банктік шотына (төлем карточкасына) берілген жағдайда, клиенттен банктік шотының деректемелерін (IBAN) және (немесе) төлем карточкасының деректемелерін сұратады.

17.9. SDF пен клиент арасында микрокредит беру туралы шартты жасасу, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартқа электрондық тәсілмен өзгерістер мен толықтырулар енгізу СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіруді және Қазақстан Республикасының аккредиттелген куәландырушы орталығы берген клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасын қолдана отырып жүзеге асырылады.

17.10. Жеке кәсіпкер ретінде тіркелген клиент-жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты микрокредит беру туралы шартты жасасу кезінде, сондай-ақ оған өзгерістер мен толықтырулар енгізу кезінде электрондық цифрлық қолтаңбаны қолдану талап етілмейді.

17.11. Микрокредитті электрондық тәсілмен беру SDF-тің банктік шотынан клиенттің банктік шотына (төлем карточкасына) ақша аудару және (немесе) клиенттің өтініші бойынша

микрокредит сомасын заңды тұлғаның банктік шотына аудару арқылы жүзеге асырылады.

18. Қорытынды ережелер

18.1. Осы Қағидалар қазақ және орыс тілдерінде әзірленген. Қазақ және орыс нұсқалары арасында айырмашылықтар болған жағдайда, орыс тіліндегі нұсқасы басым күшке ие болады.

18.2. Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер ҚР заңнамасына сәйкес шешіледі.

18.3. SDF осы Қағидаларға біржақты тәртіппен өзгерістер енгізуге құқылы.

18.4. Осы Қағидаларға енгізілген барлық өзгерістер және/немесе толықтыруларды «Sapa Digital Finance» микроқаржы ұйымы» ЖШС-ның уәкілетті органы бекітеді.

18.5. Егер осы Қағидалардың жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келсе, олар өз күшін жоғалтып, Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады.