****

**«KMF (ҚМФ)» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілі шектеулі серіктестігінің микрокредит беру қағидалары**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Құжат мәні:** | Қағидалар «KMF (ҚМФ)» МҚҰ» ЖШС микрокредит берудің тәртібін, шарттарын, негізгі қағидаттарын анықтайды. | |
| **Құжат түрі:** | Қағидалар | |
| **Әзірлеуші** | Процестер мен әдіснама бөлімі | |
| **Реттеу субъектілері:** | «KMF (ҚМФ)» МҚҰ» ЖШС барлық бөлімшелері | |
| **Бекітілді:** | «KMF (ҚМФ)» МҚҰ» ЖШС Қатысушылар Жалпы жиналысының «29» желтоқсан 2021 жылғы № 5 Хаттамасы | |
| **Күшін жойған құжаттар:** | «KMF (ҚМФ)» МҚҰ» ЖШС Қатысушылар Жалпы жиналысының шешімі | 2019 жылғы «20» желтоқсандағы №5 хаттама 2020 жылғы «20» желтоқсандағы №5 хаттама. |
| **Рұқсаты бар** | барлығы қол жеткізе алады | |
| **Білуге тиіс** | «KMF (ҚМФ)» МҚҰ» ЖШС барлық қызметкерлері | |

**Алматы қ.**

**МАЗМҰНЫ:**

[1. **ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР** 2](#_Toc91688594)

[2. **ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРМЕН/ӨТІНІШ БЕРУШІЛЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ КЕЗІНДЕГІ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР** 3](#_Toc91688595)

[3. **МИКРОКРЕДИТТЕРДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ ЖӘНЕ БЕРУ МЕРЗІМДЕРІ** 3](#_Toc91688596)

[4. **БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ** 4](#_Toc91688597)

[5. **БЕРІЛГЕН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ** 4](#_Toc91688598)

[6. **қарыз алушыларға/қосалқы қарыз алушыларға/кепілгерлерге/кепіл берушілерге қойылатын талаптар** 5](#_Toc91688599)

[7. **ҚАБЫЛДАНАТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР** 5](#_Toc91688600)

[8. **ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ МИКРОКРЕДИТ БЕРУГЕ ӨТІНІШ БЕРУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ** 6](#_Toc91688601)

[9. **МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАУ ТӘРТІБІ** 7](#_Toc91688602)

[10. **МИКРОКРЕДИТ БЕРУДІҢ БАСҚА ШАРТТАРЫ** 8](#_Toc91688603)

[11. **БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫНЫҢ ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ** 8](#_Toc91688604)

[12. **МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ЭЛЕКТРОНДЫҚ ТӘСІЛМЕН БЕРУ** 10](#_Toc91688605)

[13. **КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ** 12](#_Toc91688606)

[14. **KMF ЖӘНЕ ОНЫҢ ӨТІНІШ БЕРУШІЛЕРІНІҢ/ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРЫНЫҢ** **ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ӨЗАРА ЖАУАПКЕРШІЛІГІ** 13](#_Toc91688607)

[15. **ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР** 13](#_Toc91688608)

1. **ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**
2. Осы «KMF (ҚМФ)» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредит беру қағидалары (бұдан әрі – KMF, Қағидалар) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленді.
3. Осы Қағидалар KMF-те микрокредит берудің тәртібін, шарттарын, негізгі қағидаттарын анықтайды.
4. Қағидалардың көшірмесі KMF қарыз алушысы (өтініш беруші) оқуына және танысуына қолжетімді жерде, яғни сату нүктелеріндегі операциялық залдарда, сондай-ақ KMF интернет-ресурсында: [www.kmf.kz](http://www.kmf.kz) жарияланады.
5. KMF Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілеріне, осы Қағидаларға, ««KMF (ҚМФ)» МҚҰ» ЖШС микрокредит беру жөніндегі нұсқаулыққа» және микрокредит беру процесін және басқа да міндетті қызмет көрсету шарттарын реттейтін KMF-тің өзге ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жеке және заңды тұлғаларға, соның ішінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне микрокредит беру бойынша операцияларды атқарады.
6. Микрокредит мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық шарттарында, қамтамасыз етумен немесе қамтамасыз етусіз беріледі.
7. KMF микрокредитті өзінің – жалпы және арнайы микрокредиттеу бағдарламалары, сонымен қатар жүзеге асыруына KMF атсалысатын сәйкесінше мемлекеттік және өзге сыртқы микрокредиттеу бағдарламалары шеңберінде береді.
8. Өтініш берушілерге және/немесе Қарыз алушыларға қызмет көрсету аясында KMF шағын және орта кәсіпкерлік субъектілерін қосқанда, жеке және заңды тұлғаларға микрокредит беру үшін қаржылық өнімдердің кең ауқымын ұсынады.
9. KMF жеке немесе топтық (топ мүшелерінің ортақ жауапкершілігімен) қаржылық өнімдерді ұсынады.
10. KMF-те микрокредит «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы заңында (бұдан әрі – Заң) анықталған мөлшерде және тәртіпте Микрокредит беру туралы қосылу шартының (осы Қағидалардың 41-тармағында анықталғандай) ажырамас бөлігі болып табылатын микрокредитті өтеу кестесіне сәйкес Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында беріледі және қайтарылады.
11. Өтініш берушінің және/немесе Қарыз алушының жазбаша келісімі бойынша KMF «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС, «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ, «Мемлекеттік кредиттік бюро» АҚ және басқа уәкілетті органдарға Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы туралы ақпаратты беруге және сұратуға, сонымен қатар Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы туралы ақпаратты басқа дереккөздерден сұратуға құқылы.
12. KMF «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының заңына сәйкес уәкілетті органға мәліметтер мен есептілікті бағыттайды.
13. KMF қарыз алушылар, микрокредиттердің мөлшерлері туралы, қарыз алушыға қатысты микрокредит беру туралы шарттың өзге де талаптары туралы және микроқаржы ұйымының операциялары туралы (микрокредиттер беру қағидаларын қоспағанда) мәліметтерді қамтитын микрокредит беру құпиясын жарияламауға кепілдік береді.
14. KMF әлеуметтік-жауапты қаржыландыру саласындағы үздік халықаралық тәжірибелерді ұстанады, бұл адамдарды, қоғамды және әлемдік қауымдастықты құрметтеу және этикалық ұстанымдар арқылы жетістікке жетуден көрінеді.

1. **ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРМЕН/ӨТІНІШ БЕРУШІЛЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ КЕЗІНДЕГІ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР**

1. Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы қызмет/өнім алу үшін KMF-ке жүгінген кезде KMF Өтініш берушіге және/немесе Қарыз алушыға келесі ақпаратты береді:

* микрокредит беру шарттары және Шарт жасау үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат;
* микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат;
* мөлшерлемелер, өнімдер, бағдарламалар, Өтініш берушімен және/немесе Қарыз алушымен әрекет ету тәсілдері туралы ақпарат;
* Шартты жасағанға дейін микрокредитті өтеу әдісімен танысу және таңдау үшін – KMF-те жеке тұлғаларға берілетін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелеріне және уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген ондай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларға сәйкес есептелген өтеу кестелерінің жобалары, микрокредит беру туралы шартта белгіленген мерзімділікпен;
* микрокредитті алуға байланысты Қарыз алушының құқықтары және міндеттері туралы ақпарат;
* КMF-пен жасалған Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда Қарыз алушының жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
* KMF қызметті көрсету туралы шарттың жобасы (Өтініш берушінің сұрауы бойынша) және онымен танысу үшін уақыт.
* көрсетілетін қызмет бойынша даулы жағдай туындағанда өтініш беру арқылы оның KMF-ке, Қазақстан Республикасының уәкілетті органына немесе сотқа жүгіну құқығы туралы ақпарат;
* қызмет көрсету/өнім беру туралы Өтініш бойынша шешім қабылдау мерзімдері туралы ақпарат (өтініш беру қажет болған жағдайда);
* Өтініш берушіден және/немесе Қарыз алушыдан сұрау келіп түскен жағдайда, KMF сату нүктелерінің, KMF бөлімшелерінің/филиалдарының орналасқан жері, KMF-тің пошталық, электрондық мекенжайлары және Интернет-ресурстары және мобильді қосымшасы, Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы үшін оның мүмкіндіктері мен артықшылықтары туралы ақпарат.

1. KMF Шарт қолданыста болатын кезеңде Қарыз алушының жазбаша сұрауын (өтінішін) алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Қарыз алушыға жазбаша нысанда келесі мәліметтерді бере алады:

1) Қарыз алушының KMF-ке төлеген ақша сомасы;

2) кезекті төлемдердің мөлшері және мерзімі;

3) микрокредит бойынша негізгі борыштың қалдығы;

4) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болған жағдайда);

5) микрокредиттеу шегі (бар болған жағдайда).

1. **МИКРОКРЕДИТТЕРДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ ЖӘНЕ БЕРУ МЕРЗІМДЕРІ**
2. KMF-те микрокредит беру «KMF (ҚМФ)» МҚҰ» ЖШС микрокредит беру жөніндегі нұсқаулыққа» сәйкес жүргізіледі.
3. KMF микрокредиттерді айлық есептік көрсеткіштің 20 000 (жиырма мың еселенген) мөлшерінен аспайтын мөлшерде береді.
4. Микрокредиттеу мерзімдері берілетін қаржылық өнімнің шарттарына байланысты KMF-тің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес анықталады.
5. 1 (бір) жылға дейінгі мерзімге берілетін микрокредиттер қысқа мерзімді, 1 (бір) жылдан асатын мерзімге берілетін микрокредиттер ұзақ мерзімді микрокредиттерге жатады. Бұл ретте KMF-те микрокредиттеудің келесі максималды мерзімдері белгіленеді:

* KMF-те микрокредит минималды 21 (жиырма бір) күн мерзімге беріледі;
* микрокредит максималды қоса алғанда 180 (бір жүз сексен) ай мерзімге беріледі.

1. **БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ**
2. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін қаржы нарығының жағдайына, микрокредиттік ресурстарға деген сұраныс деңгейіне, микрокредиттік операциялар бойынша KMF кірістілігінің қолайлы нормаларына байланысты әрбір қаржылық өнім бойынша жеке KMF Басқармасы бекіткен шекте KMF-тің Тарифтік комитеті белгілейді.
3. Бұған дейін берілген микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелері Шарт талаптарына сәйкес не болмаса KMF және Қарыз алушы арасында келісу арқылы микрокредитті өзгерту немесе қайта құрылымдау арқылы өзгертілуі мүмкін.
4. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары:

- сыйақының минималды жылдық мөлшерлемесі – 0,1%, KMF-тің кредиторлармен жасайтын келісімдеріне сәйкес не болмаса мемлекеттік бағдарламалар шеңберіндегі қаржыландыру шарттарына сәйкес өзге мөлшерлеме белгіленуі мүмкін;

- сыйақының максималды жылдық тиімді мөлшерлемесі – 56%.

1. **БЕРІЛГЕН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ**
2. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін Қарыз алушы Шартта көзделген мөлшерде және мерзімде сыйақы төлейді.
3. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі микрокредитті беру мерзіміне тәуелсіз, жылға қайта есептеліп көрсетіледі. Бұған «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы заңының 4-бабы 3-1 тармағында көрсетілген микрокредиттер жатпайды.
4. Микрокредит бойынша сыйақы микрокредитті пайдалану күндерінің нақты санына қарай есептеледі және 360 күнге тең күнтізбелік жылдың және 30 күндік ай базасында есептеледі.
5. Қарыз алушы микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны Шартқа қосып берілетін өтеу кестесіне сәйкес төлейді.
6. Кәсіпкерлік қызметті атқарумен байланысты емес Қарыз алушы-жеке тұлғаның микрокредиті бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы сомалары бойынша төлемдердің кез келгенін өтеу бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен жағдайда, тұрақсыздық айыбы KMF борышты өндіріп алу туралы сотқа талап арыз немесе нотариустың атқару жазбасын жасау туралы өтініш берген күнге дейін (қоса алғанда) есептеледі, бірақ мерзімі өткен күннен бастап тоқсан жүйелі күнтізбелік күннен (қоса алғанда) аспайды. Мерзімі өткен күннен бастап тоқсан жүйелі күнтізбелік күн аяқталғаннан кейін өсімақы мен сыйақыны есептеу тоқтатылады.

Осы тармақтың талабы Шартты жасау күнінде негізгі борыш сомасы тіркелуге жататын мүлік кепілімен және (немесе) ақша кепілімен толық қамтамасыз етілген Шартқа таралмайды.

1. Осы Қағидалардың 27-тармағында көрсетілген жағдайлардан басқа, кәсіпкерлік қызметті атқарумен байланысты емес жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілген Қарыз алушы-жеке тұлғаның микрокредиті бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы сомалары бойынша төлемдердің кез келгенін өтеу жөніндегі міндеттемені орындаудың мерзімін өткізіп алудың қатарынан күнтізбелік 90 (тоқсан) күні өткен соң тұрақсыздық айыбы мен сыйақы есептеу тоқтатылады.
2. Жеке тұлғамен жасалған шарт бойынша қарыз алушы енгізген төлемнің сомасы, егер ол Шарт бойынша қарыз алушының міндеттемелерін орындау үшін жеткіліксіз болса, қарыз алушының берешегін келесі кезектілікте өтейді:

1) негізгі борыш бойынша берешек;

2) сыйақы бойынша берешек;

3) Микрокредит беру туралы шартта анықталған көлемдегі тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімақы);

4) ағымдағы төлемдер кезеңі үшін негізгі борыш сомасы;

5) ағымдағы төлемдер кезеңі үшін есептелген сыйақы;

6) микроқаржы ұйымының орындауды алу жөніндегі шығасылары.

Осы тармақта белгіленген талаптар «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы заңының 4-бабы 3-1 тармағында көрсетілген микрокредит беру туралы шартқа таралмайды.

1. Микрокредит Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесінде белгіленген мерзімділікпен қарыз алушы таңдаған өтеу әдістерінің бірімен өтеледі:

• 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;

• 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;

• жеңілдік кезеңімен микрокредит беру кезінде, микрокредитті қайта құрылымдау кезінде қолданылатын басқа әдіс, яғни микрокредит бойынша ай сайынғы төлем мөлшері Қарыз алушының қаржылық мүмкіндіктеріне байланысты анықталатын әдіс.

1. **қарыз алушыларға/қосалқы қарыз алушыларға/кепілгерлерге/кепіл берушілерге қойылатын талаптар**
2. Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерді орындауы кепілдікпен және/немесе кепілмен қамтамасыз етіледі.
3. Қарыз алушы/Қосалқы қарыз алушы/Кепілгер/Кепіл беруші KMF қаржылық өнімдерінің шарттарымен реттелген талаптарға жауап беретін әрекетке қабілетті жеке тұлға болуы мүмкін.
4. KMF қаржылық өнімдерінің шарттарымен реттелген талаптарға жауап беретін Қарыз алушы, сонымен қатар үшінші тұлға кепіл беруші бола алады.

1. **ҚАБЫЛДАНАТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР**
2. KMF-ке қабылданатын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шарттарды және шектеулерді ескере отырып, KMF-тің ішкі нормативтік және уәкілетті органдарының өкім құжаттарымен анықталады. Мүлікті кепілге алу мүмкіндігін қарастыру кезінде KMF KMF-те бекітілген Өтініш берушінің және/немесе Қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде кепілге қабылданатын мүлік тізбесінің белгіленген тәртібін басшылыққа алады. KMF-ке қабылданатын қамтамасыз етуге қойылатын негізгі талаптар келесі шарттар мен талаптардан тұрады, бірақ бұлармен шектелмейді:

* кепілзат Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына және KMF-тің тиісті корпоративтік нормативтік құжаттарының талаптарына жауап беруі қажет,
* кепіл берушінің Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің нормаларына сәйкес кепілзатқа тиісті құқықтары болуы қажет әрі бұл құқықтарды растайтын кепілзатқа құқықты белгілейтін/құқықты куәландыратын құжаттардың түпнұсқалары кепіл шарты қолданыста болатын мерзім ішінде KMF-ке өткізілуі қажет;
* азаматтық айналымнан шығарылған және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен пайдалануға тыйым салынған нысандар кепілге алынбайды;
* кепілзат ауыртпалықтардан және/немесе құқықтардан және/немесе үшінші жақтардың талаптарынан бос болуы қажет (Қарыз алушылардың берешегін қайта қаржыландыру жөніндегі жобалардан және/немесе KMF-те ауыртпалықтардың және/немесе үшінші жақтардың құқықтарының болуы рұқсат етілген жағдайлардан басқа);
* кепілзат жеткілікті тұрақты бағамен және орнықты нарық жағдаятымен қамтамасыз етілген өтімділікке ие болуы қажет;
* KMF-тің кепіл шарты қолданыста болатын мерзім ішінде кепілзаттың болуына және сақтығына бақылау жасау мүмкіндігі болуы қажет. Жылжымайтын мүлік жер теліміне құқықты Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес тиісті түрде рәсімдеген жағдайда кепілзат ретінде қабылданады (көп қабатты үйлердегі пәтерлерден басқа).

1. Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүліктің кепілі тіркелген болуы тиіс.

1. **ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ МИКРОКРЕДИТ БЕРУГЕ ӨТІНІШ БЕРУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ**
2. Өтініш беруші микрокредит беруге бекітілген нысандағы жазбаша өтінішті толтырады және кредиттік сарапшыға/операциялық қызмет көрсету менеджеріне/консультантқа береді. Сонымен қатар өтініш беруші колл-орталық (7474), WhatsApp, www.kmf.kz корпоративтік сайты немесе KMF Мобильді қосымшасындағы Жеке кабинетте өтініш қалдыра алады.
3. Кредиттік сарапшы/операциялық қызмет көрсету менеджері/консультант Шарт жасау үшін Өтініш берушіге қажетті құжаттардың тізбесін ұсынады.
4. Кредиттік сарапшы/операциялық қызмет көрсету менеджері/консультант Өтініш берушіге заңнама талаптарымен көзделген, соның ішінде осы Қағидалардың 14-тармағында көрсетілген барлық ақпаратты ұсынып, барлық құжаттармен таныстыруға міндетті.
5. Кредиттік сарапшы микрокредит беру туралы түпкілікті шешім қабылдау үшін кредиттік комитеттің қарауына өзінің алдын ала шешімімен бірге Өтініш берушінің өтінішін береді.
6. Кредиттік комитет Өтініш берушіге микрокредит беруден бас тартуға, сонымен қатар өтініш берушінің микрокредитті алу мүмкіндігін анықтайтын KMF қағидаттарына және заңнама талаптарына сәйкес келуі үшін микрокредиттің мәлімделген сомасын, мерзімін және басқа да беру шарттарын өзгертуді ұсынуға құқылы. Өтініш беруші микрокредит беру туралы шартты жасағанға дейін микрокредит алудан бас тартуға құқылы.
7. **МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАУ ТӘРТІБІ**
8. Микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – «Шарт») Заң және уәкілетті органның микрокредит беру туралы шартты жасау тәртібі, оның ішінде микрокредит беру туралы шарттың мазмұнына, ресімделуіне, міндетті шарттарына қойылатын талаптар туралы нормативтік-құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес мемлекеттік және орыс тілдерінде Тараптардың әрқайсы үшін бір-бір данадан жасалады.

Микрокредиттер Қарыз алушы (Өтініш беруші) және KMF арасында Қазақстан Республикасының 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Азаматтық Кодексінің (Жалпы бөлім) 389-бабына сәйкес қосылу шарттарында шарт жасау арқылы беріледі:

- «Микрокредит беру туралы қосылу шарты» шарттың бөлігі KMF-тің ресми интернет-ресурсында www.kmf.kz электрондық нұсқада жарияланған, оған ашық және еркін қолжеткізуге болады, оған қол қойылмайды, бірақ екі тарап та онымен танысып, орындауға міндетті.

- «Қосылу туралы өтініш» шарттың бөлігіне электрондық немесе қағаз нұсқада (Қарыз алушыға берілетін қаржылық өнімге байланысты) KMF-тің уәкілетті өкілі және Қарыз алушы қол қояды.

Қосылу туралы өтініш және Микрокредит беру туралы қосылу шарты бір-бірінің ажырамас бөлігі болып табылады және микрокредит беру туралы шарттың бірыңғай құжатын құрайды. KMF кез келген құжаттарында және шарттарында, сонымен қатар кредиттік желі беру (ашу) туралы келісімде қолданылатын «шарт» және «микрокредит беру туралы шарт» ұғымдары Микрокредит беру туралы Қосылу шартының және Қосылу туралы өтініштің мазмұнына бірдей дәрежеде қатысты болады.

1. Өтініш беруші KMF-ке микрокредит беру туралы шарт және ол бойынша қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ететін шарт жасау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді береді. Микрокредит беру туралы шарт «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңында көзделген құжаттардың ең аз пакетін міндетті түрде берген жағдайда ғана жасалуы мүмкін.

Микрокредит алу үшін қарыз алушы-жеке тұлға төмендегі құжаттарды ұсынады:

1) микрокредиттi пайдалану мақсаты туралы (мақсатты микрокредит берiлген жағдайда), қарыз алушының микрокредиттi өтеу және құнын көрсете отырып, сыйақы төлеу жөнiндегi мiндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз етуге ұсынатын мүлкі туралы не қамтамасыз етудiң жоқ екендігі туралы мәлiметтері бар өтiнiш;

2) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат (өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат туралы ақпарат: тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі (резиденттер мен жеке сәйкестендіру нөмірі бар бейрезиденттер үшін), туған күні, құжаттың нөмірі, құжатты берген орган, беру күні және құжаттың қолданылу мерзімі);

3) өтініш беруші өкілінің микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға өкілеттігін растайтын құжаттар (өтініш берушінің өкілі үшін);

4) егер берілетін микрокредит мүлік кепілімен қамтамасыз етілген жағдайда – кепіл шарты, тіркелуге жататын мүлікке меншік құқығын растайтын құжаттардың көшірмелері, ал мүлік кепілін міндетті түрде тіркеу қажет болған жағдайда – мүлік кепілін тіркеу туралы куәлік;

5) қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу үшін қажетті құжаттар мен ақпарат.

Микрокредит алу үшін қарыз алушы-заңды тұлға төмендегі құжаттарды ұсынады:

1) микрокредитті пайдалану мақсаты туралы (мақсатты микрокредит берілген жағдайда), өтініш берушінің микрокредитті өтеу және оның құнын көрсете отырып сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерін орындауын қамтамасыз етуге берілетін мүлік туралы не қамтамасыз етудің жоқтығы туралы мәліметтері бар өтініш;

2) өтініш беруші органның микрокредит алу туралы шешімі;

3) өтініш берушінің құрылтай құжаттарының көшірмелері;

4) өтініш беруші өкілінің микрокредит беру туралы шартқа қол қою уәкілеттігін растайтын құжаттар (өтініш берушінің өкілі үшін);

5) берілетін микрокредит кепіл мүлкімен қамтамасыз етілсе, кепіл беруші - заңды тұлға органының өтініш беруші міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз етуге кепіл нысанын беру туралы шешімі, кепіл шарты, мүлікті кепілге қойған жағдайда мүлікке меншік құқығын (өзге құқықты) растайтын құжаттардың көшірмелері, ал мүлік кепілін міндетті түрде тіркеу қажет болған жағдайда – мүлік кепілін тіркеу туралы куәлік;

Орындалуы кепілдікпен қамтамасыз етілген микрокредит бойынша:

1) кепілгер-жеке тұлғаның жеке басын куәландыратын құжат (өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат туралы ақпарат: тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі (резиденттер мен жеке сәйкестендіру нөмірі бар бейрезиденттер үшін), туған күні, құжаттың нөмірі, құжатты берген орган, беру күні және құжаттың қолданылу мерзімі);

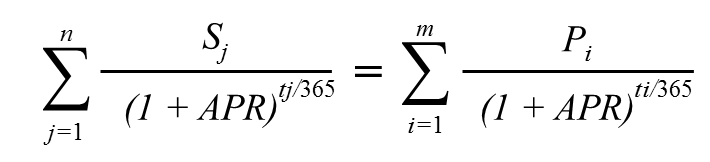
2) кепілгер-заңды тұлғаның құрылтай құжаттарының көшірмелері;

3) кепілгер-заңды тұлға өкілінің кепілдік шартына қол қою уәкілеттігін растайтын құжаттар;

4) кепілгер-заңды тұлға органының өтініш беруші/қарыз алушы міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз етуге кепілдік беру туралы шешімі.

KMF қолданыстағы заңнаманың және ішкі нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес микрокредит беру және қызмет көрсету үшін қажетті, сонымен қатар микрокредиттеудің ерекше шарттары болғанда басқа құжаттарды сұратуға құқылы.

1. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғамен жасалған шартты орындау немесе кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғаның микрокредитін өтеу мақсатында жаңа микрокредит беру талаптары өзгерген кезде, мерзімі өткен сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) негізгі борыш сомасына капиталдандыруға (жинақтауға) жол берілмейдіі.
2. **МИКРОКРЕДИТ БЕРУДІҢ БАСҚА ШАРТТАРЫ**
3. Мақсатты микрокредит берілген жағдайда KMF құжаттарды тексеруді, тұрғылықты жерге немесе бизнес жүргізу орнына баруды қосқанда, әртүрлі тәсілдермен оның мақсатқа сай пайдаланылуын бақылауды жүзеге асыруға құқылы, ал Қарыз алушы осындай бақылауды KMF-тің жүзеге асыру мүмкіндігін қамтамасыз етуге міндетті.
4. Микрокредитті мақсатқа сай пайдаланбаған жағдайда KMF қарыз алушыны микрокредитті мерзімінен бұрын қайтаруға және микрокредитті қайтару күні Шарт бойынша есептелген, пайдаланылған микрокредит бөлігіндегі сыйақыны төлеуге, сонымен қатар Шартта көзделген тұрақсыздық айыбын төлеуге міндеттеуге құқылы.
5. **БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫНЫҢ ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ**
6. Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарына мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау жүргізетін уәкілетті органның (бұдан әрі және жоғарыда – «уәкілетті орган») нормативтік-құқықтық құжатына сәйкес микрокредит бойынша дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептелетін сыйақы мөлшерлемесі болып табылады.
7. Микрокредит бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің көлемі уәкілетті органның нормативтік-құқықтық актісінде анықталған шекті мөлшерден аспауы тиіс.
8. Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің есебі:
9. Шартты, оған қосымша келісімдерді жасаған күні;
10. қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талабы бойынша;
11. қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оны төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатын Шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда жүргізіледі.
12. KMF беретін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі СЖТМ төмендегі шарттарға сәйкес келуі үшін итеративті шешім арқылы есептеледі:



мұндағы:

n – қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі;

j – қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі;

Sj – қарыз алушыға j-ші төлем сомасы;

APR – сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі;

tj – микрокредит берілген күнінен бастап қарыз алушыға j-ші төлем сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен);

m – қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі;

і – қарыз алушы төлемінің реттік нөмірі;

i – қарыз алушының і-ші төлемінің сомасы;

ti – микрокредитті берілген күннен бастап қарыз алушының і-ші төлемі сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен).

1. Егер сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу кезінде алынған санның мәні бір ондық белгіден көп болса, ол былайша ондық бөлшекке дейін дөңгелектенуі тиіс:

1) егер жүздік бөлшек 5-тен көп немесе тең болса, ондық бөлшек 1-ге ұлғайтылады, одан кейінгі барлық белгілер алып тасталады;

2) егер жүздік бөлшек 5-тен аз болса, ондық бөлшек өзгеріссіз қалады, одан кейінгі барлық белгілер алып тасталады.

1. Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің есебіне қарыз алушының оның микрокредит беру туралы шарттың негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу бойынша талаптарын сақтамауынан туындаған төлемдерін (айыппұлды, өсімпұлды) қоспағанда, қарыз алушының барлық төлемі кіреді.
2. 01.01.2020ж. дейін қарыз алушымен жасалған және сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің мәні көрсетілмеген қолданыстағы шарт бойынша, микрокредит беру туралы шартқа өзгертулер мен толықтырулар енгізген жағдайда, соның ішінде қарыз алушының өтініші бойынша, сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің мәні Шартқа қосымша келісімде көрсетіледі.
3. Шарт талаптары қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оны төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатындай өзгерген кезде сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің нақтыланған мәні Шарт қолданыла бастаған мерзімнен бастап қарыз алушы микрокредит бойынша төлеген төлемдерді есептемегенде, талаптарды өзгерту басталған күнгі микрокредитті өтеудің қалған мерзіміне қарай есептеледі.
4. Шарт бойынша құқықтарды (талап етулерді) беру кезінде осы Қағидалардың [48-тармағының 2) және 3) тармақшаларында](https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31331700" \l "sub_id=300" \o "\«Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу қағидаларын бекіту туралы\» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2012 жылғы 24 желтоқсандағы № 378 Қаулысы (2017.22.12. берілген өзгерістер мен толықтырулармен) (күші жойылды)) көзделген жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуді Шарт бойынша құқықтар (талап етулер) берілген үшінші тұлға жүргізеді.
5. КMF қарыз алушыларының төлеген төлемдері және KMF-тің қарыз алушыларға төлемдері сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу мақсатында олар нақты төленген күнге, болашақтағылары - төлемдер графигі бойынша есепке алынады.
6. **МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ЭЛЕКТРОНДЫҚ ТӘСІЛМЕН БЕРУ**
7. Тиісті шартта, KMF-тің ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіпте және шарттарда Шартты жасау және KMF интернет-ресурсында, мобильді қосымшасында және (немесе) терминалдарында Өтініш берушінің және/немесе Қарыз алушының жеке кабинетіне кіру үшін Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы сәйкестендіру және көп факторлы аутентификация процедураларынан өткенде KMF Өтініш берушілерге және/немесе Қарыз алушыларға электрондық тәсілмен микрокредит береді.
8. Микрокредиттерді электрондық тәсілмен алу үшін жеке тұлға болып табылатын Өтініш берушіде және/немесе Қарыз алушыда мобильді байланыс операторының желісіне қосылған, SMS-хабарлар қабылдауға және жіберуге рұқсат беретін және интернетке қатынайтын мобильді телефонның немесе басқа құрылғының болуы міндетті шарт болып табылады.
9. Микрокредитті электрондық тәсілмен бергенге дейін KMF:

* Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен алынған кірістерін заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы әрекет саласындағы заңнамасына және ішкі құжаттарға сәйкес Өтініш берушіні және/немесе Қарыз алушыны тиісті түрде тексеруден өткізеді;
* клиентті микрокредит беру қағидаларымен таныстырады;
* клиентке микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер мен аударымдар туралы толық және дұрыс ақпарат береді;
* клиентке танысу және микрокредитті өтеу әдісін таңдау үшін түрлі әдістермен (сараланған төлемдер әдісімен, аннуитеттік төлемдер әдісімен немесе микрокредит беру қағидаларына сәйкес есептелген әдіспен) есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады;
* клиентті микрокредит алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері туралы құлақдар етеді.

1. Қашықтан қатынау жүйесіндегі клиенттің ақпарат құпиялылығы қатынаудың ролдік моделімен; қатаң аутентификациямен; ақпаратты криптографиялық қорғауды пайдаланумен (байланыс арнасын шифрлеу) қамтамасыз етіледі. Өтініш берушіні және/немесе Қарыз алушыны сәйкестендіру және аутентификациялау үшін мынадай тәсілдер қолданылады:

1) Қазақстан Республикасының ұлттық куәландырушы орталығы берген электрондық цифрлық қолтаңба;

2) СДАО қызметтерін пайдалану арқылы биометриялық сәйкестендіру;

3) екі факторлы аутентификация. Екі факторлы аутентификация келесі екі параметрді қолдану арқылы жүргізіледі:

* құпиясөздерді құру және енгізу немесе аутентификация белгілерінің кем дегенде біреуін пайдалану (токендер, смарт-карталар, бір реттік құпиясөздер);
* келесі талаптарға сәйкес келетін бағдарламалық жасақтаманы пайдалану:
* клиенттің жеке басын куәландыратын құжатта бейнеленген бейнесін нақты уақыт режимінде тексеруді және растауды қамтамасыз ету;
* ақпарат алмасу және сақтау кезінде клиенттің дербес деректерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
* басып шығарылған клиенттің бет-бейнесін пайдаланудан қорғау;
* басқа перифериялық құрылғыдан бейне немесе фото кескінді қайталау мүмкіндігінен қорғау.

Осы тармақтың бірінші бөлімінде анықталған, Өтініш берушіні және/немесе Қарыз алушыны сәйкестендіру және аутентификация тәсілдерінің бірін немесе бірнешеуін пайдалануға жол беріледі.

Өтініш берушіні және/немесе Қарыз алушыны сәйкестендіру және аутентификациялау тәсілдері KMF ақпаратты санкцияланбаған қатынаудан қорғау және қауіпсіздіктің ішкі процедураларымен анықталады.

1. Жеке тұлғаларға электрондық тәсілмен микрокредит беру электрондық тәсілмен микрокредит беру аясында KMF пен Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы арасындағы өзара әрекеттесуді қамтамасыз ететін көп функциялы қорғалған сервис – Қарыз алушының жеке кабинеті ([www.kmf.kz](http://www.kmf.kz)) арқылы "KMF" қашықтан қатынау жүйесінің мобильді немесе WEB-қосымшасын пайдаланумен электрондық байланыс арналары арқылы қашықтан жүзеге асырылады.
2. Жеке кабинет Өтініш берушіге және/немесе Қарыз алушыға мынадай әрекеттерді жүзеге асыру мүмкіндігін береді, бірақ олармен шектелмейді:

1) микрокредит алуға өтініш беру;

2) KMF туралы мәліметтерді қарау: заңды және (немесе) нақты мекенжайы, байланыс телефондары, факс, электрондық пошта мекенжайы және бірінші басшы туралы мәліметтер (тегі, аты, әкесінің аты (болған жағдайда),

3) Өтініш берушімен және/немесе Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шартты (шарттарды) қарау (шартты жасағанға дейін және жасағаннан кейін);

4) Өтініш берушінің және/немесе Қарыз алушының микрокредит алуға өтінішін қарау барысы және нәтижелері туралы ақпаратты қарау;

5) Қарыз алушының микрокредит (микрокредиттер) бойынша ағымдағы берешегінің сомасы, Қарыз алушының алдағы және нақты төлемдері туралы, соның ішінде негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімақылар) туралы ақпаратты қарау;

6) Қарыз алушының микрокредитті өтеу тәсілдері туралы ақпаратты қарау;

7) клиент және KMF арасында хаттармен (хабарламалармен) алмасу.

1. KMF және Өтініш беруші/қарыз алушы арасында шарт жасау, шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізу Қарыз алушының электрондық цифрлық қолтаңбасы арқылы және (немесе) құпиясөздерді генерациялау және енгізу жолымен немесе кемінде сәйкестендіру белгілерінің (токендердің, смарт-карталардың, бір реттік құпиясөздердің) бірін пайдалана отырып жүзеге асырылады.
2. Электрондық тәсілмен микрокредит беру ақшаны KMF-тің банктік шотынан Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) ақша аудару, сонымен қатар Қарыз алушыға терминал немесе касса арқылы қолма-қол ақша беру арқылы жүзеге асады.
3. Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру клиентке электрондық тәсілмен микрокредит беруге негіз болған электрондық құжаттар мазмұнындағы бұрмалауларды және (немесе) өзгерістерді анықтауды, сондай-ақ микрокредит беру құпиясын құрайтын ақпаратқа санкцияланбаған қол жеткізуден қорғауды және Клиент беретін сәйкестендіру және аутентификациялау деректерін микрокредит алу кезінде қайтадан санкцияланбаған пайдаланудан қорғауды қоса алғанда, осы ақпараттың тұтастығын көздейтін KMF ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
4. Микрокредитті электрондық тәсілмен алған кезде Қарыз алушы дербес деректердің, логиндердің, сонымен қатар жеке кабинет құпиясөзінің, төлем карталары Pin-кодтарының және Қарыз алушыға KMF қызметтерін және өнімдерін пайдалануға мүмкіндік беретін басқа құпия ақпараттың сақтығына дербес жауапкершілік көтереді.
5. Дербес деректерді, төлем карталарының деректерін, Pin-кодтарды, KMF сайтындағы жеке кабинеттің және KMF мобильді қосымшасындағы құпиясөздерді және логиндерді тиісті түрде пайдаланбағанда, сақтамағанда, жоғалтқанда және/немесе үшінші жақтарға бергенде, сондай-ақ Қарыз алушы уәкілеттік берген тұлғалар өз құқықтары мен өкілеттіктерін асыра пайдаланғанда және аталған әрекеттердің салдарында Қарыз алушы зиян шеккенде, осы әрекеттер үшін Қарыз алушы жауапкершілік көтереді.
6. Қарыз алушының сұрауы бойынша KMF оған микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіпте және мерзімде электрондық тәсілмен микрокредиттің берілуін (алуды) растайтын электрондық құжаттардың жіберілгені және (немесе) алынғаны туралы растауды береді.
7. **КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ**
8. KMF Өтініш берушілер/Қарыз алушылар үшін қолайлы қолжетімді (ауызша, жазбаша және электрондық) байланыс арналарын қамтамасыз етуге мүдделі және Өтініш берушілерден/Қарыз алушылардан алынатын өтініштерді Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың қажеттіліктерін және күткендерін түсінудегі ең тиімді тәсіл деп есептеп, оларды қолдайды.
9. KMF қызметтерін көрсету барысында келіп түсетін Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың өтініштерін KMF «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Заңда және KMF ішкі нормативтік құжаттарында көзделген тәртіпте және мерзімде қарастырады. Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың өтініштерін қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.
10. Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың өтініштерін KMF келесідей топтастырады:

* KMF Сall center телефоны арқылы немесе Өтініш беруші/Қарыз алушы KMF-ке келгенде, сонымен қатар Өтініш берушінің/Қарыз алушының жұмыс орнына немесе бизнес орнына барған кезде алынған ауызша өтініштер;
* KMF-ке арнайы, пошта арқылы, курьерлік ұйымдармен жеткізілген немесе сенім жәшігінде қалдырылған, электрондық пошта арқылы [doverie@kmf.kz](mailto:doverie@kmf.kz) мекенжайына, электрондық пошта арқылы [info@kmf.kz](mailto:info@kmf.kz) мекенжайына жіберілген жазбаша өтініштер,
* электрондық – электрондық пошта арқылы [doverie@kmf.kz](mailto:doverie@kmf.kz) мекенжайына, KMF корпоративтік сайтында: www.kmf.kz «Чат бастау, біз онлайн» батырмасы арқылы, KMF-тің Instagram, Facebook корпоративтік парақшаларында, WhatsApp нөмірі бойынша электрондық хабарлма, мобильді қосымша арқылы.

1. Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың барлық өтініштері Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібін реттейтін KMF ішкі нормативтік құжаттарында көзделген тәртіпте тіркеуге жатады. Өтініш берушілерді/Қарыз алушыларды қабылдауды оған арнайы уәкілеттігі бар KMF Бас кеңсесінің және KMF филиалдарының қызметкерлері жүргізеді. Ауызша, электрондық өтініштер бойынша жауап өтініш түскен сәттен бастап 3 жұмыс күнінен кешіктірілмей, жазбаша өтініштер бойынша жауап 10 жұмыс күнінен кешіктірілмей беріледі, бірақ 15 күнтізбелік күннен аспайды.
2. Домалақ арыздар бойынша кері байланыс кері байланыс арналарының болмауы себепті берілмейді. Егер мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстар туралы не мемлекеттiк немесе қоғамдық қауiпсiздiкке төнетiн қауiп туралы мәлiметтер болса, ондай өтініштер олардың құзыреттерiне сәйкес уәкілетті органдарға және ұйымдарға дереу жiберiлуге тиiс.
3. Ауызша, жазбаша немесе электрондық шағыммен хабарласқан тұлға KMF қызметкерлері және оның қызметі туралы жалған мәліметтер бергені және жала жапқаны үшін дербес жауапкершілік көтереді.
4. **KMF ЖӘНЕ ОНЫҢ ӨТІНІШ БЕРУШІЛЕРІНІҢ/ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРЫНЫҢ** **ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ӨЗАРА ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**
5. KMF және оның Өтініш берушілерінің/Қарыз алушыларының құқықтары мен міндеттері, олардың бір-бірінің алдындағы жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңнамасында және шарттарда (тараптардың келісімдерінде) анықталады.
6. KMF пен Қарыз алушы арасында туындайтын даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер, дауды сотқа дейін шешу тәсілдері арқылы шешіледі, ал олар келісімге келмеген жағдайда – Қазақстан Республикасының соттарында шешіледі.
7. Шарттарда (тараптардың келісімдерінде) көзделген міндеттерді орындамағаны немесе тиісті түрде орындамағаны үшін KMF және оның Қарыз алушылары Қазақстан Республикасының заңнамасына және тиісті шарттардың талаптарына (тараптардың келісімдеріне) сәйкес жауапкершілік көтереді.
8. Шарттарда тараптардың жауапкершілігін жоққа шығаратын немесе шектейтін талаптар көзделуі мүмкін, мысалы, шарт тараптарына байланысты емес еңсерілмейтін күш (форс-мажор) жағдайлары.
9. KMF Қарыз алушы қате рәсімдеген төлем құжаттары үшін, сонымен қатар қате ақпаратты және/немесе күмәнді құжаттарды қабылдағаны және өңдегені үшін, сонымен қатар Қарыз алушы ұсынған телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы үшін, соның нәтижесінде Қарыз алушының ақшасы уақытылы есептен шығарылмаған/аударылмаған немесе қате есептен шығарылған/аударылған, сонымен қатар есеп айырысу немесе өзге құжаттарды өңдеу белгіленген мерзімдерден аса кешіктірілген және/немесе ауыстырылған төлем құжаттары, Қарыз алушының микрокредит беру құпиясын жариялайтын ақпарат бағытталғаны үшін жауапкершілік көтермейді.
10. Қарыз алушыларды микрокредиттеу мақсатында KMF үшінші жақтармен агенттік шарттар/келісімдер жасауға құқылы.
11. KMF өз қалауы бойынша «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының заңында айқындалған тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттар бойынша өз құқықтарын (талаптарын) беру туралы шешім қабылдай алады.
12. **ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР**
13. KMF осы Қағидаларға біржақты тәртіпте өзгертулер мен толықтырулар енгізуге құқылы.
14. Осы Қағидаларға енгізілетін кез келген өзгертулер мен толықтыруларды KMF ішкі құжаттарында белгіленген тәртіпте KMF-тің Қатысушылар Жалпы жиналысы бекітеді.
15. Осы Қағидалардың жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе KMF Жарғысына қайшы келген жағдайда, олар күшін жоғалтады және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады. Осы Қағидалардың жекелеген нормаларының жарамсыздығы басқа нормалардың және жалпы Қағидалардың жарамсыздығына әкеп соқпайды.
16. Осы Қағидаларда реттелмеген мәселелер KMF ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, сонымен қатар қаржы нарығындағы кәсіби қызметтің жалпы қабылданған стандарттарына сәйкес шешілуге жатады.