

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

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы «КМФ (ҚМФ)» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредит беру қағидалары (бұдан әрі – «КМФ», «Қағидалар») Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленді.
2. Осы Қағидалар КМФ-те микрокредит берудің тәртібін, шарттарын, негізгі қағидастарын анықтайды.
3. Қағидалардың көшірмесі КМФ қарыз алушысы (өтініш беруші) оқуына және танысуына қолжетімді жерде, яғни сату нүктелеріндегі операциялық залдарда, сондай-ақ КМФ Интернет-ресурсында: www.kmf.kz жарияланады.
4. КМФ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, осы Қағидаларға және КМФ ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жиырма мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде қамтамасыз ете отырып не қамтамасыз етпей, жеке және заңды тұлғаларға (оның ішінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне) микрокредит беру жөніндегі қызметті жүзеге асырады.
5. КМФ жеке және топтық (топ мүшелерінің ортақ жауапкершілігімен) микрокредиттер береді.
6. Микрокредиттер қарыз алушының өз микрокредитін төлеу мүмкіндігі (қарыз алушының төлем қабілеттілігін бағалау), қайтарымдылығы (қарыз алушының микрокредитті кестеге сәйкес төлеу міндеттемесі), қарыз алушының микрокредитті мақсатты пайдалануы және өз міндеттемелері мен құқықтарын түсінуі (қаржылық сауаттылық) негізінде беріледі.
7. КМФ әлеуметтік жауапты қаржыландыру саласындағы үздік әлемдік практикаларды ұстанады және этикалық қағидастарды сақтаудан, шамадан тыс берешектің алдын алудан, ашықтықтан, жауапты баға белгілеуден және құпиялықтан көрінетін ақылға қонымды микрокредиттер беруге мүдделі.
8. КМФ микрокредиттерді өзінің микрокредит беру бағдарламалары, сондай-ақ іске асыруға КМФ қатысатын тиісті мемлекеттік және өзге де сыртқы микрокредит беру бағдарламалары шеңберінде береді.
9. КМФ Қарыз алушылар, микрокредиттердің мөлшері, Қарыз алушыға қатысты шарттың өзге де талаптары және микроқаржы ұйымының операциялары туралы мәліметтерді қамтитын микрокредит беру құпиясына кепілдік береді.
10. Осы Қағидаларда қолданылатын терминдер мен анықтамалар, қысқартулар:
 - 1) Өтініш беруші – Компанияға тұтынушылық немесе кәсіпкерлік мақсаттарда микрокредит алуға өтініш берген жеке немесе заңды тұлға;
 - 2) Қарыз алушы – Компаниямен микрокредит беру туралы шарт жасаған жеке немесе заңды тұлға;
 - 3) Кепілгер – КМФ алдында қарыз алушының міндеттемесін орындау үшін борышкермен толық ынтымақтасып жауап беру міндеттемесін қабылдаған жеке немесе заңды тұлға, соның нәтижесінде КМФ өз қалауы бойынша Қарыз алушыдан да, Кепілгерден де (егер бірнеше кепілгер болса, жеке-жеке кез келген кепілгерден) міндеттемелерді орындауды талап етуге құқылы, бұл ретте КМФ міндеттемелерді толық немесе қарыз бөлігінде орындауды талап ете алады;

- 4) Кепіл – міндеттемелерді қамтамасыз ету әдісі, яғни қарыз алушы өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда, кепіл ұстаушы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген алып тасталатындарды қоспай, өз талаптарын кепілге салынған мүлік құнынан басқа кредиторлардың алдында артықшылықпен қанағаттандыруға құқығы бар;
- 5) Шарт – Микрокредит беру туралы шарт, оны жасау тәртібі және мазмұны осы Қағиданың 9-тарауында анықталған;
- 6) Клиент – Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы (мәнмәтінге байланысты).
- 7) микрокредит - микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым қарыз алушыға Заңда айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында беретін ақша.

Осы Қағидаларда қолданылатын және осы Қағидалардың 10-тармағында көрсетілмеген өзге де ұғымдар мен қысқартулар Қазақстан Республикасының заңнамасында бекітілген мәндерге сәйкес пайдаланылады.

2. ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРМЕН/ӨТІНІШ БЕРУШІЛЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ КЕЗІНДЕГІ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР

11. Өтініш беруші және/немесе Қарыз алушы қызмет/өнім алу үшін КМФ-ке жүгінген кезде КМФ мына ақпаратты береді:

- 1) микрокредит беру шарттары және осы Қағидаларда айқындалған Шарт жасау үшін қажетті құжаттардың тізбесі;
- 2) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат;
- 3) мөлшерлемелер/тарифтер, қаржы өнімдері, бағдарламалар, Өтініш берушімен және/немесе Қарыз алушымен әрекет ету тәсілдері туралы ақпарат;
- 4) КМФ-пен жасаған Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда, Қарыз алушының жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
- 5) Шарттың жобасы және онымен танысу үшін уақыт;
- 6) КМФ-пен байланысу тәсілдері;
- 7) танысу және микрокредитті өтеу әдісін таңдау үшін шартқа қол қойғанға дейін: КМФ беретін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемесіне сәйкес әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобалары;
- 8) микрокредитті алуға байланысты Қарыз алушының құқықтары және міндеттері туралы ақпарат;
- 9) КМФ көрсететін қызмет бойынша даулы жағдай туындағанда, Қарыз алушының Қазақстан Республикасының уәкілетті органына немесе сотқа жүгіну құқығы туралы ақпарат;
- 10) қызмет/өнім ұсыну туралы өтініш бойынша шешім қабылдау мерзімі туралы ақпарат (өтініш беру қажет болған кезде).

12. КМФ Шарт қолданыста болатын кезеңде Қарыз алушының жазбаша сұрауын (өтінішін) алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күніне дейін Қарыз алушыға жазбаша нысанда мына мәліметтерді бере алады:

- 1) Қарыз алушының КМФ-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) микрокредит беру шегі (бар болған жағдайда).

3. МИКРОКРЕДИТТЕРДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ ЖӘНЕ БЕРУ МЕРЗІМДЕРІ

13. КМФ микрокредиттерді айлық есептік көрсеткіштің 20 000 (жиырма мың еселенген) мөлшерінен аспайтын мөлшерде береді.
14. КМФ-те микрокредит беру және өтеу Шартта КМФ және Қарыз алушы арасында келісілген микрокредитті өтеу кестесіне сәйкес Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүргізіледі.
15. Микрокредиттеу мерзімдері микрокредит шарттарына байланысты КМФ-тің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес анықталады.
16. 1 (бір) жылға дейінгі мерзімге берілетін микрокредиттер қысқа мерзімді, 1 (бір) жылдан асатын мерзімге берілетін микрокредиттер ұзақ мерзімді микрокредиттерге жатады. Бұл ретте КМФ-те микрокредиттеудің мына мерзімдері белгіленеді:
 - КМФ-те микрокредит минималды 21 (жиырма бір) күн мерзімге беріледі;
 - микрокредит максималды қоса алғанда 180 (бір жүз сексен) ай мерзімге беріледі.

4. БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ

17. Сыйақы мөлшерлемелерін (тарифтерін) қаржы нарығының жағдайына, микрокредиттік ресурстарға деген сұраныс деңгейіне, микрокредиттік операциялар бойынша КМФ кірістілігінің қолайлы нормаларына байланысты әрбір қаржылық өнім бойынша жеке КМФ Басқармасы белгілейді.
18. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары:
 - сыйақының минималды жылдық мөлшерлемесі – 0,1%, КМФ-тің кредиторлармен жасайтын келісімдеріне сәйкес не болмаса мемлекеттік бағдарламалар шеңберіндегі қаржыландыру шарттарына сәйкес өзге мөлшерлеме белгіленуі мүмкін;
 - сыйақының максималды жылдық тиімді мөлшерлемесі – 56%.
19. Бұған дейін берілген микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелері Шарт талаптарына сәйкес не болмаса КМФ және Қарыз алушы арасында келісу арқылы микрокредитті өзгерту немесе қайта құрылымдау арқылы өзгертілуі мүмкін.

5. БЕРІЛГЕН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ

20. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін Қарыз алушы сыйақы төлейді.
21. Микрокредит бойынша сыйақы микрокредитті пайдалану күндерінің нақты санына қарай есептеледі және 360 күнге тең күнтізбелік жыл және 30 күндік ай базасында есептеледі.
22. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі микрокредитті беру мерзіміне байланыссыз, бір жылға қайта есептеліп көрсетіледі. Бұған «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы заңының 4-бабы 3-1 тармағында көрсетілген микрокредиттер жатпайды.
23. Микрокредит 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.

24. Қарыз алушы микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны Шартқа қосып берілетін өтеу кестесіне сәйкес төлейді.
25. Егер қарыз алушыда кесте бойынша мерзімін өткізіп алу орын алса, онда берешек мына кезектілікпен өтеледі:
 - 1) негізгі борыш бойынша берешек;
 - 2) сыйақы бойынша берешек;
 - 3) 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
26. Мерзімін өткізіп алу туындаған жағдайда, Қарыз алушыға берешекті өтеу күніне дейін не КМҒ сотқа талап арыз немесе /қарызды өндіріп алу туралы нотариустың атқарушылық жазбасын жасауға өтініш берген күнге дейін (қоса алғанда) өсімпұл есептеледі, бірақ мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен (қоса алғанда) аспайды.
27. Мерзімі өткен күннен бастап 90 (тоқсан) жүйелі күнтізбелік күн аяқталғаннан кейін өсімақы мен сыйақыны есептеу тоқтатылады.

6. ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

28. Әлеуетті кепілгерге қатысты оның қарыз алушының міндеттемелері бойынша жауап беру жай-күйі туралы мәселені шешу мақсатында оның қаржылық және мүліктік жай-күйіне мұқият кешенді талдау жүргізіледі.
29. Азаматтық айналымнан алынған және Қазақстан Республикасының заңнамасында пайдалануға тыйым салынған объектілерді қоспағанда, қарыз алушыларға немесе үшінші тұлғаларға меншік құқығында (немесе өзге де заңды негізде) тиесілі, үшінші тұлғалардың заңды талаптарынан бос кез келген өтімді жылжымалы және жылжымайтын мүлік, сондай-ақ үшінші тұлғалардың кепілдіктері микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде алынады.
30. Кепілге берілетін мүлікке құқық белгілейтін және құқық куәландыратын құжаттар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен тиісінше рәсімделуге тиіс.
31. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, мемлекеттік тіркеуге жататын мүлік кепілі осы мүлікті мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда тіркелуге тиіс.

7. ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ МИКРОКРЕДИТКЕ ӨТІНІМ БЕРУ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ

32. Әлеуетті қарыз алушы алғаш жүгінген кезде КМҒ микрокредит беру түрлері мен шарттары бойынша бөлімшелерде немесе бизнес, жұмыс орындарында – офлайн; қашықтағы арналар: байланыс орталығы және корпоративтік сайт арқылы - онлайн алдын ала консультация жүргізеді. Консультация жүргізуге уәкілетті қызметкер Өтініш берушінің және/немесе Қарыз алушының қажеттіліктерін, қарыз

алушылардың нысаналы тобына сәйкестігін айқындайды, осы Қағидалардың 11-тармағына сәйкес ақпарат береді.

33. Консультация алғаннан кейін Өтініш беруші өтінішті өз қолымен қол қойып офлайн немесе Байланыс орталығы (7474), WhatsApp, www.kmf.kz корпоративтік сайты немесе КМФ Мобильді қосымшасындағы Жеке кабинет арқылы қалдыра алады. Микрокредит беру туралы өтініштің қолданылу мерзімі кредиттік комитеттің микрокредит беру туралы шешімінің қолданылу мерзіміне тең.

34. Өтініш берушінің және/немесе Қарыз алушының жазбаша келісімі бойынша КМФ «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС, «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ, «Мемлекеттік кредиттік бюро» АҚ, ұялы байланыс операторларына 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.

35. Әлеуетті қарыз алушы микрокредиттің нақты түрін алуға мүдделі болған кезде, КМФ микрокредитке өтінімді рәсімдеу үшін қажетті құжаттар тізбесін ұсынады.

– жеке тұлғалар үшін:

- 1) микрокредитті пайдалану мақсаты (нысаналы микрокредит берілген жағдайда), өтініш берушінің микрокредитті өтеу және сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерін орындауын қамтамасыз етуге берілетін мүлік, оның құны не қамтамасыз етудің жоқтығы туралы мәліметтері бар өтініш;
- 2) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат (тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі (жеке сәйкестендіру нөмірі бар резиденттер мен резидент еместер үшін), туған күні, құжат нөмірі, беру органы, берілген күні және құжаттың қолданылу мерзімі қамтылған өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат туралы ақпарат);
- 3) қолданыстағы заңнаманың талаптарына сәйкес ресімделген, өтініш беруші өкілінің микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға өкілеттігін растайтын құжаттар (өкіл арқылы жүгінген жағдайда);
- 4) егер берілетін микрокредит мүлік кепілімен қамтамасыз етілсе, тіркеуге жататын мүлікке меншік құқығын растайтын құжаттардың көшірмелері, ал мүлік кепілі міндетті түрде тіркелуі қажет болса, мүлік кепілін тіркеу туралы куәлік;
- 5) Қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу үшін қажетті құжаттар мен ақпарат;
- 6) тізбесі осы Қағидаларда, КМФ ішкі нормативтік құжаттарының ережелерінде, сондай-ақ ҚР қолданыстағы заңнамасының талаптарында көзделген КМФ сұратқан өзге де құжаттар.

– заңды тұлғалар үшін:

- 1) микрокредитті пайдалану мақсаты (нысаналы микрокредит берілген жағдайда), өтініш берушінің микрокредитті өтеу және сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерін орындауын қамтамасыз етуге берілетін мүлік, оның құны не қамтамасыз етудің жоқтығы туралы мәліметтері бар өтініш;
- 2) өтініш беруші органының микрокредит алу туралы шешімі;
- 3) өтініш берушінің құрылтай құжаттарының көшірмелері;
- 4) ҚР қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес рәсімделген, заңды тұлға өкілінің микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға өкілеттігін растайтын құжаттар (өтініш берушінің өкілі үшін);
- 5) егер берілетін микрокредит мүлік кепілімен қамтамасыз етілсе, тіркеуге жататын мүлікке меншік құқығын растайтын құжаттардың көшірмелері, ал мүлік кепілі міндетті түрде тіркелуі қажет болса, мүлік кепілін тіркеу туралы куәлік;

б) тізбесі осы Қағидаларда, КМФ ішкі нормативтік құжаттарының ережелерінде, сондай-ақ ҚР қолданыстағы заңнамасының талаптарында көзделген КМФ сұратқан өзге де құжаттар.

36. Микрокредит беру туралы өтінішке қол қоя отырып, Өтініш беруші осы Қағидалармен танысқанын және келісетінін растайды.
37. Микрокредит беру туралы өтінішке қол қоя отырып, Өтініш беруші КМФ-ке өзінің дербес деректерін жинауға және өндеуге келісімін береді, ол оны еркін, дербес және өз мүддесі үшін КМФ-тің жеке менеджеріне жазбаша нысанда береді.

37-1.

38. Өтініш берушінің Жеке менеджері микрокредит беру туралы түпкілікті шешім қабылдау үшін өзінің алдын ала шешімімен бірге өтінішті кредиттік комитеттің қарауына ұсынады.
39. Кредиттік Комитет өтінішті қарайды және Өтініш берушіге микрокредит беруден бас тартуға, сонымен қатар өтініш берушінің микрокредитті алу мүмкіндігін анықтайтын КМФ қағидастарына және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келуі үшін микрокредиттің сомасын, мерзімін және басқа да беру шарттарын өзгертуді ұсынуға құқылы. КМФ осы Қағидаларда, КМФ ішкі нормативтік құжаттарының ережелерінде, сондай-ақ ҚР қолданыстағы заңнамасының талаптарында көзделген құжаттар тізбесін ұсынбаған не ұсынған жағдайда, КМФ микрокредит беруден бас тартуға құқылы.
40. Өтініш беруші микрокредит беру туралы шартқа қол қойғанға дейін микрокредит алудан бас тартуға құқылы.
Микрокредит беруден бас тарту немесе микрокредит сомасындағы, мерзіміндегі және т. б. өзгерістер клиентке шартқа қол қойылғанға дейін айтылуға тиіс.
41. Оң шешім қабылданған жағдайда, микрокредит Қағидаларда көзделген барлық тиісті рәсімделген құжаттар ұсынылғаннан кейін беріледі.
42. Микрокредит қолма-қол ақшамен, сондай-ақ қолма-қол ақшасыз тәртіппен қарыз алушының шотына ақша аудару арқылы не Қарыз алушының өтініші бойынша тауарларға, жұмыстарға немесе көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу мақсатында екінші деңгейдегі банктер арқылы микрокредитті үшінші тұлғаға аудару арқылы беріледі.
43. Төлемдер микрокредит беру туралы шартқа қосылатын өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.
44. Мақсатты микрокредит берілген жағдайларда, КМФ құжаттарды тексеруді, жеке кәсіпкерлікті жүзеге асыру орнына баруды қоса алғанда, оның нысаналы пайдаланылуын бақылауды әртүрлі тәсілдермен жүзеге асыруға құқылы, ал қарыз алушы КМФ-тің осындай бақылауды жүзеге асыру мүмкіндігін қамтамасыз етуге міндетті.
45. Микрокредитті мақсатсыз пайдаланған кезде КМФ қарыз алушыны микрокредитті мерзімінен бұрын қайтаруға және микрокредитті қайтару күніне шарт бойынша есептелген пайдаланылған микрокредит бөлігінде сыйақы төлеуге, сондай-ақ Шартта көзделген тұрақсыздық айыбын төлеуге міндеттеуге құқылы.
46. Микрокредит алу үшін өтініш беру тәртібі мына сілтемедегі бейнесабақта көрсетілген: <https://kmf.kz/kz/manual/manual-1.php>



8. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАУ ТӘРТІБІ

47. Микрокредит беру туралы шарт оның мазмұны мен рәсімделуіне қойылатын талаптарды қоса алғанда, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес мемлекеттік және орыс тілдерінде Тараптардың әрқайсысы үшін бір-бір данадан жасалады.
48. Өтініш беруші КМФ-ке шарт және ол бойынша қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ететін шарт жасау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады. Олардың тізбесі Осы Қағидалармен, КМФ-тің ішкі нормативтік құжаттарының ережелерімен және ҚР қолданыстағы заңнамасының талаптарымен көзделген.
49. Микрокредиттер Қарыз алушы (Өтініш беруші) және КМФ арасында Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексінің (Жалпы бөлім) 389-бабына сәйкес қосылу шарттарында Шарт жасау арқылы беріледі:
- «Микрокредит беру туралы қосылу шарты» шарттың бөлігі КМФ-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) КМФ-тің уәкілетті өкілі және Қарыз алушы қол қояды.
50. Қосылу туралы өтініш және Микрокредит беру туралы қосылу шарты бір-бірінің ажырамас бөлігі болып табылады және микрокредит беру туралы шарттың бірыңғай құжатын құрайды. КМФ 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.
51. Қарыз алушы микрокредитті алмас бұрын Шартпен, сондай-ақ өтеу кестесімен танысуы қажет.
52. Микрокредит беру туралы шартты жасау тәртібі мына сілтемедегі бейнесабақта көрсетілген: <https://kmf.kz/kz/manual/manual-2.php>



9. БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫНЫҢ ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ

53. 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 актісінде анықталған шекті мөлшерден аспауы қажет.
54. Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің есебі:
- 1) Шартты, оған қосымша келісімдерді жасаған күні;
 - 2) қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талабы бойынша;
 - 3) қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оны төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатын Шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда жүргізіледі.
55. КМФ беретін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі (СЖТМ) – бұл заңнама талаптарына сәйкес келесі шарттарға сәйкес есептелетін микрокредит бойынша дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептелетін сыйақы мөлшерлемесі:

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

мұндағы:

- n – қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі;
- j – қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі;
- S_j – 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;
- i – қарыз алушы төлемінің реттік нөмірі;
- i – қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы;
- ti – микрокредитті берілген күннен бастап қарыз алушының i-ші төлемі сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен).

56. 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.
57. Микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу қағидасы мына сілтемедегі бейнесабақта көрсетілген: <https://kmf.kz/kz/manual/manual-5.php>



10. МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ЭЛЕКТРОНДЫҚ ТӘСІЛМЕН БЕРУ

58. Электрондық тәсілмен микрокредит беру жүзеге асырылатын интернет-ресурс, мобильді қосымша және (немесе) терминал ашылғанға дейін 10 (он) жұмыс күні бұрын КМФ бұл туралы уәкілетті органды хабардар етеді.
59. Уәкілетті органға жіберілетін хабарлама:
- 1) интернет-ресурстың, мобильді қосымшаның атауы және (немесе) КМФ терминалының орналасқан жері;
 - 2) интернет-ресурс, мобильді қосымша және (немесе) КМФ терминалы арқылы ұсынуға болатын қызметтер (операциялар) тізбесі;
 - 3) микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымда интернет-ресурс, мобильді қосымша және (немесе) терминал арқылы қызметтер көрсету кезінде растайтын құжаттармен қоса, ақпарат қауіпсіздігінің және оған заңсыз қол жеткізуден қорғаудың бекітілген рәсімдерінің болуы туралы ақпаратты қамтиды.
60. Қағидалардың 59-тармағында көрсетілген хабарламада қамтылған ақпарат өзгерген кезде КМФ мұндай өзгерістер жүзеге асырылғанға дейін 10 (он) жұмыс күні бұрын бұл туралы уәкілетті органды хабардар етеді
61. Электрондық тәсілмен микрокредит алу үшін Клиент интернет-ресурста клиенттің жеке кабинетінде немесе ҚМФ мобильді қосымшасында микрокредитке өтінім беруі қажет.
62. 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.

63. Жеке кабинетте тіркелу үшін Клиент-жеке тұлға мынадай деректерді енгізеді (тіркейді):
- 1) туу туралы куәлікті қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);
 - 2) жеке сәйкестендіру нөмірі;
 - 3) туу туралы куәлікті қоспағанда, жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі мен қолданылу мерзімі;
 - 4) ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі;
 - 5) беттің бейтарап қалыпта және аузы жабық ашық түстегі анфас фотосуреті.
- 63-1. Жеке кабинетте тіркелу үшін клиент – заңды тұлға мынадай деректерді (сканерленген түрдегі құжаттар) енгізеді (тіркейді):
- 1) заңды тұлғаның атқарушы органының басшысын тағайындау туралы бұйрық немесе микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның өкілеттіктерін растайтын сенімхат;
 - 2) туу туралы куәлікті қоспағанда, микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);
 - 3) клиенттің - заңды тұлғаның бизнес сәйкестендіру нөмірі;
 - 4) микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті тұлғаның жеке сәйкестендіру нөмірі;
 - 5) туу туралы куәлікті қоспағанда, микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті адамның жеке басын куәландыратын құжаттың нөмірі және қолданылу мерзімі;
 - 6) клиент - заңды тұлғаның ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі;
 - 7) микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті клиенттің беті бейтарап қалыпта және аузы жабық ашық түстегі анфас фотосуреті.
64. КМФ клиент – жеке тұлғаның тіркелуін растау үшін осы клиент ұсынған деректерді салыстырады:
- 1) тегі, аты, әкесінің аты (бар болса);
 - 2) жеке сәйкестендіру нөмірі;
 - 3) клиенттің суреті.
- 64.1. КМФ клиент – заңды тұлғаның тіркелуін растау үшін осы клиент ұсынған деректерді салыстырады:
- 1) микрокредит беру туралы шартқа қол қоюға уәкілетті адамның жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген адамның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) және фотосуреті.
65. Клиентті Жеке кабинетте тіркеу Қағидалардың 81-тармағында көрсетілген аутентификацияның кемінде екі әдісін қолдана отырып жүзеге асырылады, олардың бірі биометриялық сәйкестендіру болып табылады.
66. Клиентті Жеке кабинетте тіркегеннен кейін Клиентті жеке кабинетке кейіннен кіргізу құпиясөзді жинақтау және (немесе) енгізу жолымен немесе аутентификациялық белгілердің (токендердің, смарт-карталардың, бір реттік құпиясөздердің) кемінде біреуін пайдалана отырып жүзеге асырылады.
67. Клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөмірі туралы деректерге және банк шотының деректемелеріне (терминалдар арқылы микрокредиттер беруді қоспағанда) өзгерістер енгізу Қағидалардың 81-тармағында көрсетілген аутентификация тәсілдерінің бірін қолдана отырып, Клиенттің жеке кабинетінде жүзеге асырылады.
68. Жеке кабинетте Клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірі немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірі туралы деректер өзгертілмейді.
69. Жеке кабинет Клиентке мынадай әрекеттерді жүзеге асыру мүмкіндігін береді, бірақ олармен шектелмейді:

- 1) микрокредит алуға өтініш беру;
 - 2) КМФ (заңды және (немесе) нақты мекенжайы, байланыс телефондары, факс, электрондық пошта мекенжайы және басқа да мәліметтер), КМФ-тің бірінші басшысы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)) қарау;
 - 3) Клиенттің микрокредит беру туралы шартын (шарттарын) қарау (шартқа қол қойғанға дейін және қол қойғаннан кейін);
 - 4) Клиенттің микрокредит алуға өтінішінің қаралу барысы және нәтижелері туралы ақпаратты қарау;
 - 5) 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;
 - 6) Клиенттің микрокредитті өтеу тәсілдері туралы ақпаратты қарау;
 - 7) Клиент және КМФ арасында хат (хабарлама) алмасу.
70. КМФ электрондық тәсілмен микрокредит бергенге дейін:
- 1) Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасына және ішкі құжаттарға сәйкес Клиентті тиісінше тексеруді жүзеге асырады;
 - 2) Клиентті микрокредит беру қағидаларымен таныстырады;
 - 3) клиентке микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер мен аударымдар туралы толық және шынайы ақпарат береді;
 - 4) 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;
 - 5) клиентті оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері туралы хабардар етеді;
 - 6) клиенттен микрокредит беру тәсілін сұратады (клиентке терминал немесе касса арқылы қолма-қол ақша беру немесе микрокредитті клиенттің банктік шотына (төлем карточкасына) немесе сатып алынатын тауар немесе қарыз алушының орындалған жұмыстар, көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеуін көздейтін КМФ-пен шарт жасаған заңды тұлғаның банктік шотына аудару арқылы);
 - 7) микрокредит Клиенттің банктік шотына (төлем карточкасына) берілген жағдайда, Клиенттің банктік шотының (IBAN) деректемелерін және (немесе) төлем карточкасының деректемелерін сұратады.
71. КМФ және Клиент арасында электрондық тәсілмен Шарт жасасу, Микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізу Қағидалардың 81-тармағында көрсетілген кемінде екі әдісті пайдалана отырып, Клиентті аутентификациялау арқылы жүзеге асырылады.
72. Микрокредитті электрондық тәсілмен беру КМФ банктік шотынан Қарыз алушының банктік шотына (төлем карточкасына) ақша аудару жолымен, сондай-ақ Қарыз алушыға терминал немесе касса арқылы қолма-қол ақшаны беру және (немесе) Қарыз алушының өтініші бойынша Қарыз алушының орындалған жұмыстар, көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеуін көздейтін КМФ-пен шарт жасаған заңды тұлғаның банктік шотына аудару арқылы жүзеге асады.
73. Микрокредитті Қарыз алушының өтініші бойынша Қарыз алушының сатып алынған тауар немесе орындалған жұмыстар, көрсетілген қызметтер үшін ақы төлеуін көздейтін КМФ-пен шарт жасаған заңды тұлғаның банктік шотына Қағидалардың 81-тармағында көрсетілген аутентификацияның кемінде екі тәсілін қолдана отырып, Клиентті аутентификациялау арқылы жүзеге асырылады.

74. Қарыз алушыға касса арқылы микрокредит беру қолма-қол ақша алатын клиентті оның жеке басын куәландыратын құжатпен (туу туралы куәлікті қоспағанда) не цифрлық құжаттар сервисі арқылы алынған клиенттің жеке басын растайтын (сәйкестендіретін) деректермен визуалды сәйкестендіруді жүргізу арқылы жүзеге асырылады.
75. КМФ Клиентке Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл саласындағы заңнамасында көзделген негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартады.
76. Электрондық тәсілмен микрокредит беру клиентке электрондық тәсілмен микрокредит берілген электрондық құжаттардың мазмұнындағы бұрмалануларды және (немесе) өзгерістерді анықтауды, сондай-ақ микрокредит беру құпиясын құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуден қорғауды және клиент ұсынатын сәйкестендіру және бірдейлендіру деректерін микрокредит алу кезінде рұқсатсыз қайта пайдаланудан қорғауды қоса алғанда, осы ақпараттың тұтастығын көздейтін КМФ-тің ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
77. КМФ клиенттің сұратуы бойынша оған микрокредитті электрондық тәсілмен беруді (алуды) растайтын электрондық құжаттарды жіберу және (немесе) алу туралы растауды микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен және мерзімдерде ұсынады.
78. Микрокредит беру құпиясын құрайтын ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізу, оны рұқсатсыз өзгерту, үшінші тұлғалар тарапынан рұқсатсыз әрекеттерді не микрокредиттермен өзге де заңсыз (алаяқтық) әрекеттерді жүзеге асыру анықталған жағдайда, КМФ екі жұмыс күні ішінде осындай іс-әрекеттердің себептері мен салдарын жою үшін шаралар қабылдайды, сондай-ақ осы туралы клиентке және уәкілетті органға бір жұмыс күні ішінде хабарлайды.
79. Өтініш беруші тиісінше шартта, КМФ ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және шарттарда КМФ интернет-ресурсындағы, мобильді қосымшасындағы Өтініш берушінің жеке кабинетіне кіру үшін сәйкестендіру және көп факторлы аутентификация процедурасынан өтеді.
80. Қашықтан қатынау жүйесіндегі клиенттің ақпарат құпиялығы қатынаудың ролдік моделімен; қатаң аутентификациямен; ақпаратты криптографиялық қорғауды пайдаланумен (байланыс арнасын шифрлеу) қамтамасыз етіледі.
81. Клиенттің жеке кабинетінде Клиентті сәйкестендіру және аутентификациялау үшін мынадай тәсілдер қолданылады:
- 1) Қазақстан Республикасының Ұлттық куәландырушы орталығы ұсынған клиенттің электрондық цифрлық қолтаңбасы;
 - 2) СДАО қызметтерін пайдалану арқылы клиентті биометриялық сәйкестендіру
 - 3) клиентті екі факторлы аутентификация.
82. Клиентті екі факторлы аутентификациядан өткізу мына факторлардың кем дегенде екеуін қолдану арқылы жүзеге асырылады:
- 1) білу факторын растау: клиенттің тіркеу кезінде өзі орнатқан құпиясөзді немесе код сөзін енгізуі;
 - 2) иелену факторын растау: клиенттің клиент атына тіркелген токенмен автоматты түрде жасалған бір реттік құпиясөзді енгізуі немесе клиенттің клиент атына тіркелген смарт-картаны оқу құрылғысына қосуы немесе клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірін ұялы байланыс операторының дерекқорындағы абоненттік нөмір иесінің жеке сәйкестендіру нөмірімен салыстыру арқылы клиентке абоненттік нөмірдің тиесілігін тексере отырып, клиенттің автоматты түрде жасалған және клиент көрсеткен клиенттің ұялы байланыс құрылғысының абоненттік нөміріне жіберілген бір реттік құпиясөзді енгізуі, немесе

- «электрондық үкімет веб-порталы арқылы клиенттің ұялы телефон нөмірлері базасында клиенттің жеке сәйкестендіру нөмірін салыстыру арқылы осы абоненттік нөмірдің клиентке тиесілігі туралы ақпарат алу;
- 3) ажырамас факторды растау: клиенттің нақты уақыт режиміндегі бет бейнесін туу туралы куәлікті қоспағанда, оның жеке басын куәландыратын құжаттағы бейнесімен салыстыру, бұл ретте нақты уақыт режимінде клиенттің бет бейнесінің орнына клиенттің статикалық бет бейнесін немесе бейнежазбасын пайдаланудан қорғау қамтамасыз етіледі.
83. Өтініш берушіні және/немесе Қарыз алушыны сәйкестендіру және аутентификациялау тәсілдері КМФ ақпаратты санкцияланбаған қатынаудан қорғау және қауіпсіздіктің ішкі процедураларымен анықталады.
84. Микрокредитті электрондық тәсілмен алған кезде Қарыз алушы дербес деректердің, логиндердің, сонымен қатар жеке кабинет құпиясөзінің, төлем карталары Pin-кодтарының және Қарыз алушыға КМФ қызметтерін және өнімдерін пайдалануға мүмкіндік беретін басқа құпия ақпараттың сақтығына дербес жауапкершілік көтереді.
85. Дербес деректерді, төлем карталарының деректерін, Pin-кодтарды, КМФ сайтындағы жеке кабинеттің және КМФ 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 салдарынан Қарыз алушы зиян шеккенде, осы әрекеттер үшін Қарыз алушы жауапкершілік көтереді.
86. Қарыз алушының сұрауы бойынша КМФ оған микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіпте және мерзімде электрондық тәсілмен микрокредиттің берілуін (алуды) растайтын электрондық құжаттардың жіберілгені және (немесе) алынғаны туралы растауды береді.
87. Микрокредитті электрондық тәсілмен алу кезінде алаяқтық іс-әрекеттерді азайту үшін Қарыз алушыға:
- 1) өзінің дербес деректерін үшінші тұлғаларға беруге;
 - 2) СМС түрінде жіберілген құпия кодтарды беруге;
 - 3) жеке кабинетке кіруге арналған құпиясөзді үшінші жақтарға жариялауға;
 - 4) үшінші тұлғаларға банк картасының нөмірін және CVV кодты айтуға;
 - 5) өзінің ұялы телефонын үшінші жақтарға беруге;
 - 6) үшінші тұлғалардың нұсқауы бойынша өз телефонына бағдарламалық жасақтама немесе басқа кез келген қолданбаны орнатуға тыйым салынады.
88. Қазақстан Республикасының Қылмыстық-процестік кодексінің (бұдан әрі – ҚР ҚПК) 200-бабына сәйкес сотқа дейінгі тергеп-тексеруді жүзеге асыратын адам КМФ-ке зардап шеккендерге қатысты қылмыстық құқық бұзушылық жасауға ықпал еткен мән-жайларды жою жөнінде шаралар қабылдау туралы ұсыныс не КМФ Қарыз алушысын ҚР ҚПК-нің 71-бабына сәйкес зардап шегуші деп тану туралы қаулы енгізген жағдайда, КМФ ұсынысты немесе қаулыны алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей:
- 1) мұндай микрокредит бойынша сыйақы есептеуді тоқтата тұрады;
 - 2) микрокредит бойынша берешекті өндіріп алуды және талап-арыз жұмысын тоқтата тұрады;
 - 3) клиенттің микрокредит бойынша берешегінің болуы туралы ақпаратты кредиттік бюроларға жіберуді тоқтата тұрады;
 - 4) клиентке микрокредит бойынша сыйақы есептеуді, берешекті өндіріп алуды және Клиент бойынша талап-арыз жұмысын жүргізуді тоқтата тұру туралы жазбаша хабарлама жібереді.
- Уәкілетті тұлға немесе орган микрокредит бойынша сыйақы есептеуді, берешекті өндіріп алуды және талап-арыз жұмысын жүргізуді тоқтата тұрған ұсыныстың немесе

қаулының күшін жойған жағдайда, КМФ сыйақы есептеуді тоқтата тұру кезеңінде микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны қосымша есептеуге және Клиент бойынша берешекті өндіріп алуды және талап-арыз жұмысын қайта бастауға құқылы.

Клиенттің микрокредит алмау фактісін растайтын заңды күшіне енген сот үкімі негізінде КМФ 15 (он бес) жұмыс күні ішінде:

1) клиенттің осы микрокредит бойынша берешегін есептен шығару туралы шешім қабылдайды;

2) осы микрокредит бойынша берешектің болмауы және ол бойынша мерзімі өткен күндердің саны туралы ақпаратты жіберу арқылы клиенттің кредиттік бюродағы кредиттік тарихына түзетулер енгізеді;

3) микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым бұрын өндіріп алған не клиент дербес өтеген осы микрокредит бойынша берешек сомаларын клиентке қайтаруды жүзеге асырады.

Қағидалардың осы тармағына сәйкес микрокредит бойынша клиенттің берешегін есептен шығару микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымды клиенттен клиенттің өзінің кінәсі болған кезде, сот белгілеген оған берілген, алаяқтық тәсілмен ресімделген микрокредит бойынша берешекті өтеуді талап ету құқығынан айырмайды.

89. Микрокредитті электрондық тәсілмен беру тәртібі мына сілтемедегі бейнесабақта көрсетілген: <https://kmf.kz/kz/manual/manual-3.php>



11. ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ

90. КМФ 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. Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың өтініштерін қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

91. Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың өтініштерін КМФ келесідей топтастырады:

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

92. Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың барлық өтініштері Өтініш берушілердің/Қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібін реттейтін КМФ ішкі нормативтік құжаттарында көзделген тәртіпте тіркеледі, қарастырылады және оларға кері байланыс беріледі. 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.

93. Домалақ арыздар бойынша кері байланыс берілмейді.

94. Ауызша, жазбаша немесе электрондық шағыммен хабарласқан тұлға КМФ қызметкерлері және оның қызметі туралы жалған мәліметтер бергені және жала жапқаны үшін дербес жауапкершілік көтереді.
95. Өтініштерді қарау тәртібі мына сілтемедегі бейнесабақта көрсетілген:
<https://kmf.kz/kz/manual/manual-4.php>



12. КМФ ЖӘНЕ ОНЫҢ ӨТІНІШ БЕРУШІЛЕРІНІҢ/ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ӨЗАРА ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

96. КМФ және оның Өтініш берушілерінің/Қарыз алушыларының құқықтары мен міндеттері, олардың бір-бірінің алдындағы жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңнамасында және шарттарда (тараптардың келісімдерінде) анықталады.
97. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартта көзделген міндеттемелерді орындамаған жағдайда, КМФ негізгі борыш сомасын, сыйақы сомасын, тұрақсыздық айыбы сомасын даусыз тәртіппен өндіріп алу туралы атқару жазбасын жасау үшін нотариусқа жүгінуге құқылы. Бұл ретте нотариустың атқару жазбасы өтініш негізінде және КМФ таңдауы бойынша жасалуы мүмкін:
- 1) Қарыз алушының тіркелген жері бойынша (Қарыз алушының заңды мекенжайы) немесе тұрғылықты жері бойынша (өтініште көрсетілген Қарыз алушының нақты мекенжайы) немесе атқару жазбасын жасаған кездегі Қарыз алушының нақты орналасқан мекенжайы бойынша; немесе
 - 2) МҚҰ/Өндіріп алушының және/немесе Қарыз алушының тұрғылықты жеріне, орналасқан жеріне немесе тіркелген жеріне қарамастан, Қазақстан Республикасының кез келген нотариусының орналасқан мекенжайы бойынша; немесе
 - 3) КМФ немесе оның кез келген филиалдарының тіркелген жері (заңды мекенжайы) бойынша.
98. КМФ:
- ✓ Клиенттің төлем құжаттарын қате рәсімдеуі,
 - ✓ Клиенттің қате ақпаратты және/немесе күмәнді құжаттарды, байланыс деректерін (телефон нөмірі, электрондық пошта және т.б.) ұсынуы
- нәтижесінде Қарыз алушының ақшасы уақытылы есептен шығарылмағаны/аударылмағаны немесе қате есептен шығарылғаны/аударылғаны, сонымен қатар есеп айырысу немесе өзге құжаттарды өңдеу белгіленген мерзімдерден кешіктірілгені және/немесе төлем құжаттарының ауыстырылғаны, Қарыз алушының микрокредит беру құпиясын ашатын ақпарат бағытталғаны үшін жауапкершілік көтермейді.
99. Қарыз алушыларды микрокредиттеу мақсатында КМФ үшінші жақтармен агенттік шарттар/келісімдер жасауға құқылы.
100. КМФ өз қалауы бойынша «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының заңында айқындалған тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттар бойынша өз құқықтарын (талаптарын) беру туралы шешім қабылдай алады.
101. КМФ өз қызметін жүзеге асыру кезінде «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасы заңының (бұдан әрі – КЖ/ТҚҚ туралы заң) талаптарын сақтайды және КЖ/ТҚҚ туралы заңда және КМФ-тің ішкі құжаттарында

көзделген клиенттер жүргізетін операцияларға белгілі бір талаптарды, тыйымдар мен және шектеулерді енгізуге құқылы.

102. КМФ КЖ/ТҚҚ туралы заңның талаптарын орындау мақсатында бенефициарлық меншік иесін анықтауды (сәйкестендіруді) қоса алғанда, клиентті, оның өкілін тиісінше тексеру үшін қажетті ақпарат немесе құжаттар берілмеген жағдайда немесе КМФ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиенттің қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және (немесе) терроризмді қаржыландыруға қатысы бар деп тануға негіз болса, клиентпен іскерлік байланыс орнатудан біржақты тәртіпте бас тартуға құқылы.

13. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

103. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады, оның ресми мәтіні КМФ ресми интернет-ресурсында орналастырылған: <https://kmf.kz/documents/dokumenty-zaemshchiku/#tabId=1>.
104. КМФ осы Қағидаларға біржақты тәртіпте өзгертулер мен толықтырулар енгізуге құқылы.
105. Осы Қағидалар микрокредит беру туралы барлық шарттарға олар жасалған сәттен бастап қолданылады.
106. Осы Қағидалардың көшірмесі көзбен көру және онымен танысу үшін қолжетімді жерде орналастырылуға тиіс.