

Утверждено Решением ТОО «Sara Digital Finance» 05.04.2024г.
С изменениями и дополнениями по состоянию на 31.08.2025г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «Sara Digital Finance»

Оглавление

1.	Цель и область определения	3
2.	Термины, определения и сокращения.....	3
3.	Нормативные ссылки	6
4.	Общие положения	6
5.	Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения.....	7
6.	Порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита	8
7.	Условия предоставления и обслуживания микрокредита.....	9
8.	Требования к принимаемому SDF обеспечению.....	10
9.	Правила расчета ГЭСВ по предоставляемым Микрокредитам	11
10.	Порядок погашения задолженности и меры урегулирования просроченной задолженности Заемщика	11
11.	Процедуры взаимодействия с клиентом (заемщиком) при предоставлении микрокредитов	13
12.	Порядок рассмотрения обращений Заемщиков.....	14
13.	Права и обязанности SDF и его Заемщиков, их взаимная ответственность.....	15
14.	Политика по обеспечению прав клиента в процессе предоставления микрокредитов	16
15.	Заключительные положения.....	24

1. Цель и область определения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства, нормативно правовых актов Республики Казахстан и внутренних документов ТОО

«Микрофинансовая организация «Sara Digital Finance» (далее – «SDF»), определяют порядок, условия, основные принципы предоставления и обслуживания микрокредитов Заемщиками SDF.

1.2. Правила являются публичным документом и размещаются в месте, общедоступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) SDF, в том числе на интернет-ресурсе SDF: <https://sdfinance.kz/>.

1.3. Правила являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита.

2. Термины, определения и сокращения

2.1 Перечень применяемых терминов, их определений и используемые в Правилах сокращения:

Термин	Определение
Беззалоговый микрокредит	микрокредит, предоставленный физическому лицу на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, выдаваемый SDF без условия о залоге на момент выдачи
Годовая эффективная ставка вознаграждения	ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость) по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с требованиями законодательства РК
Дилерский центр	юридическое лицо, имеющее одну или несколько географических точек, торговые, производственные и складские площади, оборудованные в соответствии с требованиями дилерских стандартов для розничной или оптовой (корпоративной) продажи автотранспорта, предпродажного и послепродажного сервисного обслуживания автомобилей, на основании соответствующего договора, заключенного с дистрибьютором/импортером и/или заводом-изготовителем

Договор о предоставлении микрокредита	договор, заключаемый между SDF и Заемщиком/ Созаемщиком (при наличии), согласно которому SDF обязуется предоставить заемщику микрокредит на условиях платности, срочности и возвратности, а заемщик вернуть сумму микрокредита, вознаграждения и иных платежей по микрокредиту на условиях, предусмотренных договором. В понятие входят самостоятельные договоры о предоставлении микрокредита (со стандартными и примерными условиями к ним); стандартные условия к любым договорам о предоставлении микрокредита; заявления о присоединении к ним, а также дополнительные соглашения и все приложения к ним
Заемщик	физическое лицо/юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, подписавшее Договор о предоставлении микрокредита, получившее микрокредит и принявшее на себя обязательства по возврату полученного микрокредита, уплату вознаграждения и других платежей по микрокредиту
Залог	способ обеспечения исполнения обязательств, в силу которого SDF имеет право, в случае неисполнения должником обеспеченного залогом обязательства, получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит это имущество (залогодатель), за изъятиями, установленными Гражданским Кодексом Республики Казахстан (Общая часть)
Залоговый микрокредит	микрокредит, в обеспечение обязательств которого Заемщик/Залогодатель на основании соответствующего заключаемого им договора залога, предоставляет имущество, допускаемое в качестве предмета залога согласно требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, а также внутренних документов SDF
Залогодатель	физическое лицо/юридическое лицо, индивидуальный предприниматель предоставляющее в обеспечение обязательств микрокредита имущество, допускаемое в качестве предмета залога согласно требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, а также внутренних документов SDF
Заявитель	физическое лицо/юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, изъявившее желание воспользоваться продуктами SDF на получение Беззалогового микрокредита/Залогового Микрокредита
Коэффициент долговой нагрузки (КДН)	пруденциальный норматив, обязательный для соблюдения SDF по отношению суммы ежемесячного платежа по всем непогашенным займам Заявителя (микрокредитам, банковским займам и др.) и среднего ежемесячного платежа по запрашиваемому микрокредиту к среднему ежемесячному доходу Заявителя за последние шесть месяцев
Коэффициент долга к доходу заемщика (КДД)	пруденциальный норматив, обязательный для соблюдения SDF по отношению суммы задолженности по всем непогашенным займам Заявителя (микрокредитам, банковским займам и др.) и суммы по запрашиваемому

	микрокредиту к совокупному годовому доходу Заявителя
Кредитное досье	документы и сведения в бумажном/электронном вариантах, формируемые SDF на каждого Заемщика/Созаемщика/ Залогодателя по рассмотрению поданной заявки Заемщика /Созаемщика/ Залогодателя и/или исполнению договора о предоставлении микрокредита. Кредитное досье Заемщика является конфиденциальной информацией
Кредитоспособность	анализ моральных и материальных (включая предлагаемое обеспечение по микрокредиту) факторов, позволяющих SDF оценить вероятность возвратности микрокредита, выданного в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита
Микрокредит	деньги, предоставленные SDF Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенным законодательством РК на условиях платности, срочности и возвратности
Предмет залога	Движимое имущество (транспортное средство), приобретенное/приобретаемое у Дилерского центра/ физического лица за счет суммы микрокредита или имеющееся у физического лица, предоставленное в залог в соответствии с договором залога, заключаемым между Заемщиком в качестве залогодателя и SDF в качестве залогодержателя, а также иное имущество по усмотрению SDF (движимое и недвижимое), предоставленное Заемщиком или Залогодателем в качестве обеспечения обязательств Заемщика по Договору о предоставлении микрокредита
Представитель SDF	физическое лицо, уполномоченное SDF на основании доверенности и/или иного документа принимать от Заявителя/Заемщика/Созаемщика/ Залогодателя документы, подписывать от имени SDF договоры и другие документы, в том числе с использованием средств факсимильного копирования подписи и печати, а также совершать другие действия, предусмотренные доверенностью и/или иным документом
Программа микрокредитования	Программа/программы по предоставлению Микрокредитов, определяющие условия кредитования на определенные цели
Созаемщик	физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель подписывающее Договор о предоставлении микрокредита вместе с Заемщиком, которое несет солидарную с Заемщиком ответственность за выполнение обязательств по Договору о предоставлении микрокредита включая, но не ограничиваясь, выполнение обязательств по возврату полученного Микрокредита, а также по выплате вознаграждения и других платежей по Микрокредиту
Транспортное средство	одно или несколько транспортных средств и их неотделимые улучшения, приобретаемые за счет суммы микрокредита, предоставленного в рамках Договора о предоставлении

	микрокредита, и/или предоставленное в залог в соответствии с Договором залога автотранспортного средства, заключенным между Заемщиком/третьим лицом в качестве залогодателя и SDF в качестве залогодержателя, в обеспечение обязательств Заемщика по Договору о предоставлении Микрокредита
Уполномоченный орган SDF	постоянно действующий коллегиальный орган SDF, принимающий решения в рамках процесса Микрокредитования

2.2 В настоящем документе приняты следующие обозначения и сокращения:

Сокращения	Расшифровка сокращения
Закон	Закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности»
SDF	ТОО «Микрофинансовая организация «Sara Digital Finance»
ГЭСВ	Годовая эффективная ставка вознаграждения
КДН	Коэффициент долговой нагрузки
КДД	Коэффициент долга к доходу
РК	Республика Казахстан

3. Нормативные ссылки

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

- 1) Закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности»;
- 2) Гражданский кодекс Республики Казахстан;
- 3) Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29.11.2019г. №232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита»;
- 4) Постановление Правления Национального Банка РК от 26.11.2019г. №208 «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам»; иные нормативно-правовые акты Республики Казахстан;
- 5) Постановление Правления Национального Банка РК от 28.01.2016г. №8 «Об утверждении Методик расчета регулярных платежей по займам, выдаваемым банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и микрокредитам, выдаваемым организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также временных баз для расчета вознаграждения по таким займам, (микрокредитам)»;
- 6) Постановлений Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28.11.2019 года № 217 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом», №215 «Об утверждении Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность».

4. Общие положения

4.1. SDF предоставляет Залоговые и Беззалоговые микрокредиты на условиях

платности, срочности, возвратности, целевого использования и других условиях, определяемых Договором о предоставлении микрокредита.

4.2. Выдача и возврат Микрокредита производится только в тенге, без привязки к валютному курсу.

4.3. Микрокредиты могут предоставляться следующим кредитоспособным лицам:

1) физическим лицам – резидентам РК в возрасте от 21 (двадцати одного) года, и не старше 63 (шестидесяти трёх) лет, в том числе индивидуальным предпринимателям, если иное не предусмотрено Программой кредитования на момент подачи заявления на получение микрокредита;

2) юридическим лицам, зарегистрированным в соответствии с законодательством Республики Казахстан. При этом юридическое лицо в момент подачи заявления-анкеты на получение микрокредита должно осуществлять финансово-хозяйственную деятельность и получать от нее доходы последовательно не менее 6 (шести) месяцев независимо от даты регистрации; в случае, если рассматриваемый бизнес носит сезонный характер, рассматриваемый период деятельности должен быть не менее 12 (двенадцати) месяцев.

5. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения

5.1. Для подачи заявления на предоставление микрокредита Заявитель вправе обратиться в SDF, к Представителю SDF в Дилерском центре, либо подать заявку на сайте SDF. Заявителю предоставляется предварительная консультация по Программам, условиям, на которых может быть выдан Микрокредит. При обращении Заявителя за получением Микрокредита, SDF предоставляет Заявителю полную и достоверную информацию:

1) об условиях предоставления Микрокредита,

2) о перечне необходимых документов для заключения Договора о предоставлении микрокредита;

3) о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) Микрокредита;

4) о ставках, продуктах, Программах, способах взаимодействия SDF с Заемщиком/Созаемщиком/Залогодателем;

5) об условиях Договора о предоставлении Микрокредита, о возможности и порядке изменений его условий по инициативе SDF и Заявителя;

6) о его правах и обязанностях Заемщика/Созаемщика/Залогодателя, связанных с получением Микрокредита;

7) об ответственности и возможных рисках Заемщика/Созаемщика/Залогодателя в случае невыполнения обязательств и нарушении условий Договора о предоставлении микрокредита, заключённому с SDF.

5.2. До заключения Договора о предоставлении микрокредита SDF:

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

2) предоставляет Заявителю проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по Микрокредитам, выдаваемым SDF физическим лицам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, для ознакомления и выбора метода погашения Микрокредита;

3) информирует Заявителя, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита, о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту;

4) информирует Заявителя о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по

Договору о предоставлении микрокредита;

5) предоставляет Заявителю ссылку на сайт SDF, на котором размещены настоящие Правила и Стандартные условия Договора о предоставлении микрокредита, для ознакомления.

5.3. Условия Микрокредита (сумма, срок и прочие условия) устанавливаются SDF самостоятельно, в рамках действующего законодательства.

5.4. SDF вправе при необходимости запросить документы и сведения, для рассмотрения вопроса о предоставлении Микрокредита, расчета КДН и КДД в соответствии с требованиями в рамках действующего законодательства, заключения Договора о предоставлении микрокредита и договора залога. Заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством за полноту и достоверность предоставленной информации.

5.5. SDF вправе отказать в предоставлении Микрокредита без объяснения причины отказа.

5.6. Рассмотрение заявления не обязывает SDF заключать Договор о предоставлении микрокредита.

5.7. Решение SDF о предоставлении Микрокредита и его условия доводятся до сведения Заявителя Представителем SDF/SMS уведомлением.

6. Порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита

6.1. Срок действия решения SDF о предоставлении микрокредита - 30 (тридцать) календарных дней с момента принятия SDF положительного решения. В течение указанного срока Договор о предоставлении микрокредита должен быть заключен.

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

6.3. Договор о предоставлении микрокредита заключается в соответствии с требованиями законодательства РК и нормативных правовых актов уполномоченного государственного органа о порядке заключения Договора о предоставлении микрокредита, в том числе требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям Договора о предоставлении микрокредита.

6.4. Договор о предоставлении микрокредита заключается между Заемщиком, Созаемщиком (при наличии) и SDF на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (общая часть).

6.5. Часть Договора о предоставлении микрокредита «Стандартные условия Договора о предоставлении микрокредита», размещенная в электронном виде в общедоступном месте на официальном интернет-ресурсе SDF: <https://sdffinance.kz>, является обязательной для ознакомления и исполнения сторонами и не требует подписания сторонами.

6.6. «Заявление о присоединении к Стандартным условиям Договора о предоставлении микрокредита», подписываемое участниками сделки, является неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита.

6.7. «Заявление о присоединении к Стандартным условиям Договора о предоставлении микрокредита» и «Стандартные условия Договора о предоставлении микрокредита», а также все приложения и дополнения к ним являются неотъемлемыми частями друг друга и в совокупности составляют «Договор о предоставлении микрокредита».

6.8. Договор о предоставлении микрокредита вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента подписания сторонами Заявления о присоединении.

6.9. SDF вправе, при подписании Договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к нему, а также всех приложений, использовать средства факсимильного копирования подписи, печати и электронную цифровую подпись которые имеют такую же юридическую силу, что и подлинная подпись, и печать SDF.

6.10. SDF формирует Кредитное досье в соответствии с требованиями законодательства со дня подписания Договора о предоставлении микрокредита.

7. Условия предоставления и обслуживания микрокредита

7.1. Условия предоставления Микрокредита определяются условиями продуктов SDF с учетом требований законодательства РК и нормативных правовых актов уполномоченного органа.

7.2. Максимальная сумма Микрокредита на одного Заемщика, предоставляемого SDF – не более 20 000 (двадцати тысячекратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год Законом о республиканском бюджете.

7.3. Предельные сроки предоставления Микрокредитов определяются условиями соответствующей Программы микрокредитования.

7.4. Заемщик за пользование предоставленным Микрокредитом оплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные Договором о предоставлении микрокредита.

7.5. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым Микрокредитам могут быть:

- минимальная ставка – от 0% (ноль процентов) годовых;
- максимальная ставка – не превышает максимум, установленный законодательством Республики Казахстан.

Предельный размер ГЭСВ по Микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан.

7.6. Ставка вознаграждения за пользование Микрокредитом устанавливается в годовых процентах, независимо от срока предоставления Микрокредита.

7.7. Условия, право выбора которых в соответствии с законодательством РК, принадлежит Заявителю, определяются Заявителем.

7.8. Ставка вознаграждения по Микрокредиту устанавливается фиксированная.

7.9. Оплата Заемщиком вознаграждения за пользование Микрокредитом осуществляется в размере и сроки, определённые в графике погашения, являющемся неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита.

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

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

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

7.13. При начислении вознаграждения SDF использует следующие временные базы, в зависимости от условий Договора о предоставлении микрокредита:

- 360 дней в году / 30 дней в месяце;

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

7.15. SDF вправе начислять пеню за допущение просроченной задолженности в размере, установленном условиями Договора о предоставлении микрокредита.

7.16. До заключения Договора о предоставлении Микрокредита SDF предоставляет Заявителю для ознакомления и выбора метода погашения Микрокредита проекты графиков погашения Микрокредита, рассчитанных следующими методами погашения:

1) методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по Микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока Микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;

2) методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по Микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

3) иным методом, рассчитанным в соответствии с настоящими Правилами, применяемым SDF в соответствии с условиями Программ микрокредитования.

7.17. Заявитель при заключении Договора о предоставлении микрокредита вправе выбрать один из вышеуказанных методов погашения Микрокредита.

8. Требования к принимаемому SDF обеспечению

8.1. Исполнение обязательств Заемщиком по Договору о предоставлении микрокредита обеспечивается способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

8.2. Требования к обеспечению, принимаемому SDF, определяются внутренними нормативными и распорядительными документами SDF, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

8.3. Основные требования к принимаемому SDF обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

1) должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов РК,

2) Залогодатель должен обладать правом собственности, оформленном в порядке, установленном законодательством РК и подтвержденным подлинниками правоустанавливающих/право удостоверяющих документов на предмет залога;

3) должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Заемщиков и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается SDF);

4) должен обладать ликвидностью.

8.4. По Залоговым Микрокредитам в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика перед SDF принимается транспортное средство, приобретаемое/ имеющееся, либо иное имущество по усмотрению SDF (движимое и недвижимое), а также иные виды обеспечения (в зависимости от выбранной Программы микрокредитования).

8.5. Залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию данного имущества.

8.6. Регистрация Залога в государственном уполномоченном органе осуществляется до фактической выдачи кредита.

8.7. В случае возврата Микрокредита и/или реализации Залога, все расходы SDF, включая расходы по возврату Микрокредита и расходы по реализации Залога, возмещаются Заемщиком.

8.8. В случае утраты Залога, или ухудшения его состояния и условий содержания по обстоятельствам, за которые SDF не отвечает, SDF вправе потребовать от Заемщика досрочного возврата Микрокредита и уплаты причитающегося вознаграждения в срок, предусмотренный в письменном требовании SDF.

8.9. По Беззалоговым микрокредитам, в соответствии с Договором о предоставлении микрокредита, обеспечением исполнения обязательств Заемщика перед SDF выступает неустойка.

9. Правила расчета ГЭСВ по предоставляемым Микрокредитам

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

9.2. ГЭСВ подлежит указанию в Договоре о предоставлении микрокредита.

9.3. Расчет ГЭСВ производится:

- 1) на дату заключения Договора о предоставлении микрокредита;
- 2) в случае внесения изменения и дополнений в Договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы обязательств Заемщика и/или срока их уплаты.

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

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

10. Порядок погашения задолженности и меры урегулирования просроченной задолженности Заемщика

10.1. Возврат Микрокредита, и оплата вознаграждения за пользование Микрокредитом производится Заемщиком согласно Графику погашения, являющемуся неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита.

10.2. Заемщик осуществляет платежи по погашению Микрокредита следующими способами: путем внесения наличных денег в кассу SDF (при наличии), банков второго уровня /терминалы банков второго уровня либо безналичным переводом, в том числе с использованием интернет – банкинга на реквизиты, указанные в заявлении о присоединении к договору предоставления микрокредита.

10.3. Возможные расходы за осуществление наличных платежей через кассы банков второго уровня, платежей посредством электронных терминалов, а также расходы по иным банковским операциям Заемщик несет самостоятельно согласно тарифам, установленным соответствующим банком второго уровня. Заемщикам рекомендуется перечислять деньги в счет погашения задолженности по Микрокредиту не менее чем за 1 (один) рабочий день до даты планируемого погашения в целях своевременного поступления платежа на счет SDF.

10.4. Заемщик вправе досрочно погасить сумму Микрокредита предоставленную по Договору полностью или частично. При этом Заемщик обязан выплатить вознаграждение за пользование Микрокредита, начисленное по Договору на дату погашения микрокредита.

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

10.6. Частичное/полное досрочное погашение Микрокредита осуществляется не ранее даты фактического поступления денег на счет SDF.

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

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

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

10.10. При внесении Заемщиком суммы, достаточной для полного досрочного погашения текущей задолженности Заемщика, SDF в течение 3 (трёх) рабочих дней после поступления денег проводит полное досрочное погашение Микрокредита, и в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставляет Заемщику документы, необходимые для снятия обременения с Предмета залога.

10.11. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по Договору о предоставлении Микрокредита, SDF применяет следующие меры в отношении Заемщика:

- 1) начисление неустойки (штрафов, пени) в размере, предусмотренном Договором;
- 2) меры досудебного урегулирования задолженности по Заемщикам, предусмотренные законодательством РК;
- 3) требование досрочного исполнения обязательств по Договору, в порядке и сроки, предусмотренные Договором;
- 4) присоединение к взысканию, осуществляемому третьими лицами;
- 5) поручение взыскания задолженности Заемщика по Договору третьим лицам;
- 6) обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору о предоставлении микрокредита;
- 7) обращение взыскания на Предмет залога (при его наличии по Микрокредиту) или его изъятие.

10.12. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору о предоставлении микрокредита, SDF не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления уведомляет Заемщика способом и в сроки, предусмотренные в Договоре о предоставлении Микрокредита:

- 1) о возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- 2) о праве заемщика – физического лица по Договору о предоставлении Микрокредита обратиться в SDF в соответствии с нормами, предусмотренными законодательством РК. Обращение заемщика – физического лица рассматривается уполномоченным органом SDF в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
- 3) о последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Договору о предоставлении Микрокредита.

10.13. SDF вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

10.14. В соответствии с законодательством РК и Договором о предоставлении Микрокредита SDF в рамках досудебного урегулирования задолженности Заемщика, вправе

взыскать задолженность Заемщика на основании исполнительной надписи нотариуса.

10.15. При неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Договору о предоставлении Микрокредита SDF вправе принять иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и/или Договором о предоставлении Микрокредита.

11. Процедуры взаимодействия с клиентом (заемщиком) при предоставлении микрокредитов

11.1. В период обслуживания Договора SDF по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом «О микрофинансовой деятельности») в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных SDF;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

11.2. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту SDF безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

11.3. По заявлению клиента SDF представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по Договору.

11.4. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате SDF предоставленных по Договору денег SDF безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

11.5. Сведения, предусмотренные в пунктах 11.1., 11.2., 11.3., и 11.4. Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

11.6. Взаимодействие SDF с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с SDF в рамках Договора, осуществляется:

- 1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении SDF, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;
- 2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе SDF. В том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

Взаимодействие SDF с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктом 2 настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

12. Порядок рассмотрения обращений Заемщиков

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

12.2. SDF осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту info@sdfinance.kz и интернет-ресурс <https://sdfinance.kz/>;

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

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

12.4. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами SDF.

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

12.6. Отказ в приеме обращений не допускается.

12.7. Обращения, поступившие в SDF в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом SDF), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением.

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

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

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

При необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен на пятнадцать рабочих дней, о чем заявитель извещается в течение трех рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока.

12.11. Сроки, предусмотренные пунктом 11.10, не распространяются на случаи рассмотрения заявления заемщика-физического лица в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

12.12. По результатам рассмотрения обращения SDF обязана направить заявителю ответ (решение) по существу его обращения.

12.13. SDF обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

12.14. Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов SDF, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

12.15. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента SDF принимает

решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

12.16. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом SDF.

1) Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами SDF.

2) Не требуется подписание уполномоченным лицом SDF ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными подпунктами 2, 3 и 4 пункта 12.18 настоящих Правил.

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

12.18. Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

1) по месту жительства, указанному в Договоре либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;

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

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

4) с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом. При явке клиента (его уполномоченного представителя) в SDF ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

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

13. Права и обязанности SDF и его Заемщиков, их взаимная ответственность

13.1. Права и обязанности SDF и его Заемщиков, их ответственность друг перед другом определяется законодательством РК и Договорами (соглашениями сторон).

13.2. В случае неисполнения Заемщиком обязательств, предусмотренных Договором, SDF имеет право на обращение к нотариусу по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в Договоре адресом должника за совершением исполнительной надписи, о взыскании в бесспорном порядке суммы основного долга, суммы вознаграждения, суммы неустойки.

При этом исполнительная надпись нотариуса может быть совершена на основании заявления и по выбору SDF:

1) по месту регистрации (юридический адрес Заёмщика) или по месту жительства Заёмщика (фактический адрес Заёмщика, указанный в Заявлении на момент его заключения) или по адресу фактического нахождения Заёмщика на момент совершения исполнительной надписи;

2) по адресу местонахождения любого нотариуса РК, независимо от места жительства, места нахождения или места регистрации SDF /взыскателя и/или Заёмщика;

3) по месту регистрации (юридический адрес) SDF.

13.3. SDF не несет ответственности:

- за ошибочно оформленные Клиентом платежные документы;

- за приём и обработку ошибочной информации и/или недостоверных документов, контактных данных (номер телефона, адрес электронной почты и т.д.) предоставленных Клиентом;

в результате чего произошло несанкционированное, несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег Клиенту, замена и/или задержка обработки расчетных или иных документов, и/или направлена информация, раскрывающая тайну предоставления

микрокредита Заемщика.

13.4. В целях микрокредитования Заемщиков SDF вправе заключать агентские договоры/соглашения с третьими лицами.

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

13.6. SDF при осуществлении своей деятельности соблюдает требования Закона РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее - Закон о ПОДиФТ) и вправе вводить определенные требования, запреты и ограничения к проводимым Заемщиками операциям, предусмотренные Закон о ПОДиФТ и внутренними документами SDF.

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

14. Политика по обеспечению прав клиента в процессе предоставления микрокредитов

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

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

14.3. Политика охватывает весь цикл предоставления микрокредитов:

Этап	Предоставляемая информация
информирование и реклама	● информация о продукте; ● срок предоставления микрокредита; ● предельная сумма микрокредита (максимальный размер, установленный законодательством / условиями SDF); ● размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо фиксированной сумме, а также годовая эффективная ставка (реальная стоимость кредита), включая все вознаграждения и иные платежи, известные на момент заключения договора; и сумма переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента; ● размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием микрокредита в пользу SDF; ● условия льгот/акций; ● наличие залога/страхования (если применимо); ● информация об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору микрокредита; ● информация об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора обеспечения микрокредита;

	● консультация по возникающим у клиента вопросам (по правилам, если предусмотрены условиями / внутренними правилами или законодательством); ● по желанию клиента — проект договора о предоставлении микрокредита; ● информация о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, и об иных договорах, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов; ● сообщить о праве клиента на обращение/жалобу и каналах подачи (info@sdfinance.kz, ЛК на https://sdfinance.kz/, +7(727) 355-05-72, адрес очного приёма).
прием и рассмотрение заявки;	● сроки рассмотрения заявки (не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в SDF при отсутствии необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения); ● условия кредитоспособности, критериях одобрения/отказа; ● обработка персональных данных, проверок, в том числе по кредитным бюро; ● перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита; ● информация об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита; ● информация об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита; ● предложение на выбор графиков погашения
андеррайтинг	● статус заявки
заключение договора и выдача микрокредита	● все условия по договору: сумма микрокредита, срок, размер вознаграждения, порядок и сроки погашения, условия досрочного погашения, штрафы/неустойка. ● условия передачи прав (требований) SDF третьим лицам;
сопровождение (обслуживание)	● права клиента: право на досрочное частичное или полное погашение микрокредита; ● порядок очередности погашения платежей; ● информация о размерах и порядке расчёта неустойки / штрафов / пеней за просрочку, и об ограничениях по ним;
урегулирование просрочки (включая досудебную стадию)	● размер просроченной задолженности, начисленные штрафы, неустойка, дата, с которой считается просрочка; ● возможности реструктуризации долга, условия, сроки, порядок обращения за реструктуризацией; ● ответственность в случае неисполнения обязательств, возможные последствия; ● право обратиться в SDF с заявлением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита;

	● информацию о порядке досудебной претензионной работы (претензии).
рассмотрение обращений/жалоб	● право клиента защищать свои права в порядке, установленном законодательством и договором; ● право обращаться в уполномоченные органы; ● если права переданы (уступлены), возможность и порядок предъявления претензии по уступленным правам;
взаимодействие с коллекторскими агентствами (при наличии передачи/уступки)	● информирование клиента о его правах, а также о том, что на нового кредитора распространяются все требования и ограничения, которые были у SDF в отношении клиента; ● информирование клиента о наименовании, месте нахождения, контактных данных коллекторского агентства.
исполнение решений омбудсманов.	● информирование заемщика о решении омбудсмана, сроках его исполнения; ● право заемщика требовать исполнения своих прав; ● ответственность за неисполнение решения

14.4. Реализация Политики и процедур, а также обеспечение прав и интересов клиентов осуществляется, в том числе посредством деятельности ответственного должностного лица SDF (Руководителя Управления продаж и маркетинга), обладающего необходимыми полномочиями. К его функциям относят:

- 1) мониторинг соблюдения работниками Политики и процедур соблюдения прав и интересов клиентов SDF в соответствии с Законом РК и ВНД;
- 2) согласование порядка урегулирования задолженности, участие в утверждении процедур по работе с долгами физических лиц;
- 3) анализ потребительских рисков – оценка рисков для клиентов при согласовании условий микрокредитов;
- 4) анализ рекламы – проверка соответствия маркетинга микрокредитов нормам и интересам клиентов;
- 5) оценка системы обработки обращений – анализ эффективности обработки жалоб и предложений;
- 6) анализ обращений клиентов – выявление причин обращений, ключевых рисков и проблем в обслуживании;
- 7) предложения по улучшению качества микрокредитов – разработка инициатив по улучшению услуг и каналов их предоставления;
- 8) внесение предложений по устранению нарушений – информирование руководства о выявленных нарушениях и предложениях по их устранению;
- 9) мониторинг исполнения планов и мер по снижению проблемных займов – отслеживание реализации планов и оценка их эффективности;
- 10) информирование о недостатках – уведомление ответственных подразделений о проблемах в продуктах, обслуживании и управлении активами;
- 11) контроль за исполнением решений омбудсмана – проверка выполнения предписаний финансового омбудсмана;
- 12) предоставление отчетности руководству – регулярная отчетность по вопросам защиты прав клиентов;
- 13) взаимодействие с регулятором – оперативный контакт с надзорным органом по вопросу защиты прав потребителей.

14.5. SDF реализует Политику, руководствуясь следующими принципами:

- 1) законность и добросовестность - безусловное соблюдение требований Законов Республики Казахстан (далее – ЗРК), и запрет на ненадлежащие практики;
- 2) прозрачность и полнота раскрытия - предоставление клиенту точной и

сопоставимой информации о продукте, ГЭСВ и полной стоимости до заключения договора, в т.ч. в электронной форме;

3) ответственное кредитование - учет потребностей и платежеспособности клиента, информирование о рисках, недопущение навязывания услуг;

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

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

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

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

14.6. Базовые принципы и нормы профессионального поведения работников включают:

1) законность и добросовестность, то есть неукоснительное соблюдение ЗРК, внутренних нормативных документов SDF и условий договоров.

2) клиентоориентированность, то есть уважительное, вежливое и беспристрастное отношение к клиентам, недопустимость дискриминации и давления.

3) прозрачность, то есть четкое, точное и сопоставимое информирование о продукте, рисках, полной стоимости микрокредита и ГЭСВ - до принятия клиентом решения.

4) конфиденциальность, то есть соблюдение тайны микрокредита и требований по защите персональных данных.

5) ответственное кредитование, то есть учет потребностей, целей и платежеспособности клиента, отказ от навязывания услуг и/или скрытых условий.

6) языковая доступность, то есть обслуживание и предоставление документов по выбору клиента на русском или казахском языках.

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

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

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

1) e-mail: info@sdfinance.kz ;

2) - личный кабинет на сайте: <https://sdfinance.kz/>;

3) - колл-центр: +7(727) 355-05-72;

4) очный прием: г. Алматы, Бостандыкский р-н, ул. Зеина Шашкина 24, 6 этаж

14.10. К запрещенным практикам относятся:

1) недостоверные, двусмысленные, умолчанные или вводящие в заблуждение утверждения о продукте, ставках, платежах, предпочтениях, рисках;

2) агрессивные продажи и давление (навязывание сопутствующих услуг, необоснованные “срочные” решения, манипуляции страхами и пр.);

3) сокрытие или минимизация информации о полной стоимости, штрафах/неустойках, порядке досрочного погашения, последствиях просрочки;

4) получение или предложение вознаграждений/подарков, создающих конфликт интересов, в том числе кэш-бэков от клиента за “ускорение” процесса;

5) сбор и использование персональных данных без надлежащего основания и согласия, их передача третьим лицам вне установленных законом/договором оснований;

6) коммуникации, нарушающие частную жизнь клиента (например, раскрытие статуса его заявки третьим лицам без полномочий);

7) любые формы дискриминации или некорректного поведения, включая

харассмент, угрозы, брань;

8) заведомое оформление заявки, не соответствующей заявленным целям/возможностям клиента;

9) обещания одобрения “гарантированно” либо ссылки на “личные договоренности” без решения уполномоченного органа/систем.

14.11. Запрещены вводящие в заблуждение и агрессивные практики.

14.12. Заявка принимается в письменной/электронной форме с согласием на обработку персональных данных и на запрос кредитной истории.

14.13. Идентификация клиента проводится в соответствии с требованиями ЗРК.

14.14. Производится запрос данных из Кредитное бюро и корректное использование данных в рамках ЗРК и согласия клиента.

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

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

14.17. Клиенту до заключения договора предоставляется индивидуальное предложение с раскрытием:

- 1) суммы микрокредита,
- 2) срока микрокредита,
- 3) валюты микрокредита,
- 4) номинальной ставки вознаграждения,
- 5) ГЭСВ,
- 6) полной стоимости (суммы переплаты) микрокредита,
- 7) штрафов и порядка их применения,
- 8) графика платежей (проект),
- 9) условий досрочного погашения, обеспечений (если применимо),
- 10) условий уступки/продажи долга,
- 11) порядка взаимодействия при просрочке,
- 12) процедур подачи обращений.

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

14.19. Договор о предоставлении микрокредита заключается в порядке, установленном ЗРК. При заключении обязательна “первая страница” договора с ключевой информацией о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита) и иными обязательными реквизитами; используется нормативная форма графика погашения.

14.20. При электронном способе выдачи микрокредита подписание/акцепт осуществляется через средства, предусмотренные Правилами предоставления микрокредитов электронным способом, утвержденными Постановлением НБ РК от 28.11.2019г. №217, с обязательным хранением электронных документов.

14.21. Клиенту предоставляются экземпляры (бумажные/электронные):

- 1) договор о предоставлении микрокредита (с “первой страницей”),
- 2) график погашения микрокредита,
- 3) согласия/уведомления,
- 4) и другие документы, согласно требованиям ЗРК.

14.22. На протяжении срока действия договора о предоставлении микрокредита SDF обеспечивает доступ клиента к графику, сумме задолженности/переплаты, истории операций и возможности получения выписки через запрос в офисе SDF.

14.23. Клиент вправе подать заявление о внесении изменений (реструктуризация и иные варианты), в т.ч. при допущенной просрочке. SDF рассматривает заявление и принимает

решение в сроки и порядке, установленные ЗРК/договором.

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

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

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

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

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

14.29. Требования к квалификации работников SDF, непосредственно взаимодействующих с клиентами:

- 1) образование - не ниже среднего специального;
- 2) предпочтительно – высшее

(экономическое/юридическое/финансовое/менеджмент).

14.30. Для уполномоченных агентов требования эквивалентны требованиям к работникам SDF.

14.31. Работники должны иметь навыки и умения:

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

14.32. Работник SDF обязаны обеспечивать обслуживание и документы на русском и/или казахском языке по выбору клиента.

14.33. К процедурам идентификации недобросовестных практик SDF относятся:

- 1) биометрическая идентификация (при онлайн микрокредите) с помощью ЦОИД/электронно-цифровой подписи, совпадении биометрических параметров и т.п.;
- 2) внутренние документы/процедуры противодействия мошенничеству (антифрод-системы).

14.34. В рамках предотвращения недобросовестных практик на этапе информирования и маркетинга:

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

14.35. В рамках предотвращения недобросовестных практик на этапе консультации и

подачи заявки:

1) работник SDF предоставляет клиенту стандартизированную предварительную информацию о продукте до подачи заявки.

2) работник SDF отказывается от продвижения продукта, если продукт не соответствует заявленным целям клиента и его платежеспособности.

3) работник SDF не навязывает дополнительные услуги и не скрывает существенные условия, влияющие на стоимость и риски для клиента.

14.36. SDF информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита в порядке и срок, предусмотренные ЗПК, и указывает причины отказа при наличии отказа.

14.37. SDF предоставляет клиенту по его запросу сведения о сумме выплаченных средств, размере просроченной задолженности, остатке долга и сроках очередных платежей в порядке, предусмотренном ЗПК.

14.38. Ответственное должностное лицо организует регулярный мониторинг соблюдения настоящей Политики, включая контрольные закупки во всех активных каналах продаж.

14.39. SDF использует результаты контрольных закупок и обращения клиентов для оценки рисков недобросовестных практик.

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

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

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

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

14.44. Задачи системы рассмотрения обращений:

1) система рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирование клиентов о результатах и принятых мерах.

2) система рассмотрения обращений обеспечивает соблюдение установленных ЗПК сроков рассмотрения обращений, в том числе сроков продления при необходимости установления фактических обстоятельств.

3) система рассмотрения обращений обеспечивает восстановление нарушенных прав и законных интересов клиентов при подтверждении обоснованности обращений.

14.45. Роли и функции профильных подразделений:

1) юридическая функция обеспечивает правовую экспертизу обращений, подготовку правовых заключений и согласование проектов ответов и решений о возмещении.

2) комплаенс-функция обеспечивает проверку соответствия решений требованиям законодательства и внутренним документам и инициирует корректирующие мероприятия.

3) риск-менеджмент обеспечивает оценку операционных и клиентских рисков, связанных с обращениями, и формирование рекомендаций по предотвращению повторных инцидентов.

4) подразделение продаж и обслуживания клиентов обеспечивает предоставление информации и документов по обращениям и реализует решения по урегулированию и компенсациям.

5) подразделение взыскания обеспечивает корректную коммуникацию с

клиентами при проблемной задолженности и участие в рассмотрении обращений, связанных с урегулированием проблемной задолженности, с соблюдением допустимых согласно ЗРК окон и частоты контактов.

6) подразделение информационной безопасности обеспечивает регистры обращений, целостность записей и соблюдение требований защиты персональных данных и тайны микрокредита.

14.46. Структура, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников, участвующих в процессе принятия решения по обращениям и возмещения ущерба клиентам детально определяются Положениями о подразделениях, должностными инструкциями и ВНД SDF;

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

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

14.49. Письменный ответ клиенту по результатам рассмотрения обращения подписывается уполномоченным лицом микрофинансовой организации с соблюдением требований к содержанию ответа.

14.50. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений с реквизитами, установленными внутренними документами SDF.

14.51. Клиенту выдаётся документ, подтверждающий приём письменного обращения, поступившего нарочно, либо делается отметка на копии обращения, при этом отказ в приёме обращений не допускается.

14.52. Обращения клиентов, поступающие через интернет-ресурс или мобильное приложение, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами SDF, при этом на интернет-ресурсе предусматривается легко идентифицируемый функционал для подачи обращения.

14.53. Обращения клиентов по телефону подлежат регистрации, а запись телефонных разговоров производится с согласия клиента при уведомлении об этом в начале разговора.

14.54. Обращения, поступившие устно, рассматриваются незамедлительно с предоставлением ответа при возможности либо оформляются клиентом письменно для дальнейшего рассмотрения в общем порядке.

14.55. При недостаточности представленной информации микрофинансовая организация запрашивает у клиента дополнительные документы и сведения для рассмотрения обращения.

14.56. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более пятнадцати рабочих дней со дня поступления обращения в SDF.

14.57. В случае необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения обращения продлевается на пятнадцать рабочих дней по письменному решению уполномоченного органа SDF с уведомлением клиента о продлении в течение трёх рабочих дней.

14.58. Решение о предоставлении микрокредита, в том числе по заявлениям на изменение условий договора предоставления микрокредита, включающее в себя различные этапы (получение заявления, его регистрация, анализ и оценка рисков, принятие решения, а также информирование заявителя) принимается SDF в соответствии с процедурами рассмотрения в срок до 30 дней в зависимости от сложности обращения.

14.59. Письменный ответ клиенту даётся на казахском языке или на языке обращения и содержит мотивированные доводы по всем вопросам со ссылками на нормы законодательства, внутренние документы и фактические обстоятельства, а также разъяснение права на обжалование.

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

14.61. Решения о перерасчётах, возвратах, компенсациях и иных мерах восстановительного характера принимаются с соблюдением требований ЗПК, условий договора о предоставлении микрокредита и внутренних регламентов распределения полномочий.

14.62. Реализация решений о восстановлении прав и возмещении ущерба документируется и отражается в учётных системах SDF с фиксацией оснований и объёма принятых мер.

14.63. SDF информирует клиента о ходе рассмотрения обращения по запросу клиента и указывает актуальный статус рассмотрения и оставшийся срок до направления ответа.

14.64. SDF предоставляет клиенту контактные данные ответственного исполнителя по обращению и доступные каналы связи для получения уточняющей информации.

14.65. SDF обеспечивает корректность и деловой стиль коммуникаций и соблюдает требования конфиденциальности и тайны предоставления микрокредита при обмене информацией по обращению.

15. Заключительные положения

15.1 Настоящие Правила подготовлены на казахском и русском языках. В случае разночтения между казахской и русской версиями, версия на русском языке будет иметь преимущественную силу. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

15.2. SDF вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила.

15.3. Все изменения и/или дополнения в настоящие Правила утверждаются уполномоченным органом ТОО «Микрофинансовая организация «Sara Digital Finance».

15.4. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу, и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.