

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания участников
ТОО «МФО «Sara Digital Finance»
(Протокол от 13.07.20226 года)

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	7
5.	Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения	7
6.	Порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита	9
7.	Условия предоставления и обслуживания микрокредита.....	10
8.	Требования к принимаемому SDF обеспечению.....	12
9.	Правила расчета ГЭСВ по предоставляемым Микрокредитам	13
10.	Порядок погашения задолженности и меры урегулирования просроченной задолженности Заемщика	13
11.	Процедуры взаимодействия с потребителем финансовых услуг при предоставлении микрокредитов.....	15
12.	Порядок рассмотрения обращений Заемщиков	16
13.	Порядок взаимодействия Заемщика и Омбудсмана при урегулировании разногласий между SDF и Заемщиком	18
14.	Права и обязанности SDF и его Заемщиков, их ответственность	18
15.	Политика по обеспечению прав потребителя финансовых услуг в процессе предоставления микрокредитов.....	22
16.	Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения	31
17.	Заключительные положения	32

1. Цель и область определения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства и внутренних документов ТОО

«Микрофинансовая организация «Sapa Digital Finance» (далее – «SDF»), определяет 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. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита.

2. Термины, определения и сокращения

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

Термин	Определение
Беззалоговый микрокредит	микрокредит, предоставленный на потребительские/предпринимательские цели, выдаваемый SDF без условия о залоге на момент выдачи
Гарант	физическое или юридическое лицо, которое отвечает за исполнение обязательств по Микрокредиту полностью или частично солидарно с Заемщиком в соответствии с договором гарантии
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
Дополнительная услуга	услуга, оказываемая SDF Заявителю-физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно либо в связи с предоставлением микрокредита и не являющаяся обязательным условием предоставления микрокредита, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
Заемщик (потребитель финансовых услуг)	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 (потребитель финансовых услуг)	физическое лицо/юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, изъявившее желание воспользоваться продуктами SDF на получение Беззалогового микрокредита/Залогового Микрокредита
Ключевой информационный документ	Стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта, предоставляемый потребителю финансовых услуг - физическому лицу по

	микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения договора о предоставлении 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 поведенческих 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
Обеспечение	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 движимое и недвижимое имущество по усмотрению SDF, гарантия, поручительство, неустойка, предоставленное Заемщиком/Гарантом/Залогодателем в качестве обеспечения обязательств Заемщика по Договору о предоставлении микрокредита.
Омбудсман	Независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между микрофинансовой организацией и физическим лицом по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и микрофинансовой организации. До 31 декабря 2026 года – микрофинансовый омбудсман, с 1 января 2027 года – финансовый омбудсман.

Представитель SDF	физическое лицо, уполномоченное SDF на основании доверенности и/или иного документа принимать от Заявителя/Заемщика/Созаемщика/Залогодателя/Гаранта 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 агент	физическое или юридическое лицо, состоящие в реестре уполномоченных агентов МФО и оказывающее на основании договора услуги по привлечению клиентов, проверке документов на соответствие установленным МФО требованиям и передаче указанных документов SDF
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 «Sapa 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 РК от 26.11.2019г. №208 «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам»;
- 4) 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)»;
- 5) Постановлений Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28.11.2019 года № 217 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом», №192 «Об утверждении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, норм и лимитов, методики их расчетов»;
- 6) Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности»;
- 7) иных нормативных правовых актов Республики Казахстан;

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 23 (двадцати трех) года на момент подачи заявления на получение микрокредита, и не старше 63 (шестидесяти трёх) лет на дату окончания срока микрокредита, в том числе индивидуальным предпринимателям, если иное не предусмотрено Программой кредитования;

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 микрокредитования, условиям, на которых может быть предоставлен Микрокредит. При обращении Заявителя за получением Микрокредита, SDF предоставляет Заявителю полную и достоверную информацию:

- 1) существенные условия договора, включая информацию о ставках, комиссиях и

иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с заемщиков - юридических лиц, права и обязанности сторон;

- 2) риски, связанные с микрокредитом, последствия неисполнения обязательств;
- 3) ответственность созаемщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора;
- 4) условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- 5) различие методов погашения микрокредита с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты организации графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;
- 6) сроки оказания услуг;
- 7) Дополнительно работник организации (уполномоченный агент), предоставляющий консультацию, сообщает потребителю финансовых услуг свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), а также предоставляет иные разъяснения по, возникшим у потребителя финансовых услуг вопросам.

5.2. В момент заключения Договора о предоставлении микрокредита SDF разъясняет Заявителю:

- 1) права и обязанности сторон по договору;
- 2) право на досрочное исполнение обязательств по договору;
- 3) право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор по инициативе потребителя финансовых услуг, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;
- 4) основания и порядок досрочного прекращения договора;
- 5) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения организацией, а также право обратиться к Омбудсману.

5.3. Раскрытие информации осуществляется в соответствии с внутренними документами SDF.

5.4. До заключения договора о предоставлении микрокредита с Заявителем-физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, SDF предоставляет Заявителю Ключевой информационный документ по форме и в порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и проект договора - по желанию Заявителя. Ознакомление Заявителя с Ключевым информационным документом подтверждается его подписью либо отметкой в цифровой форме при дистанционном взаимодействии.

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

5.6. До принятия решения о предоставлении микрокредита Заявителю-физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, SDF проводит оценку пригодности микрокредита для Заявителя. В целях проведения оценки пригодности микрокредита SDF запрашивает, получает и анализирует информацию о цели получения микрокредита, предполагаемом способе использования микрокредита, уровне долговой нагрузки Заявителя, а также поведенческих и иных факторах. При оценке пригодности микрокредита SDF учитывает все расходы Заявителя, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для Заявителя. Оценка пригодности включает анализ платежеспособности и кредитной истории Заявителя, оценку влияния предоставления микрокредита на способность Заявителя исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам, а также оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

5.7. При проведении оценки пригодности SDF принимает меры по проверке достоверности и полноты информации, используемой при оценке, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников. Оценка пригодности не основывается исключительно на данных кредитной истории Заявителя.

5.8. SDF обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита, в порядке, установленном внутренними документами SDF.

5.9. В случае признания микрокредита непригодным SDF не осуществляет предложение такого микрокредита Заявителю, одобрение заявки на предоставление микрокредита либо увеличение кредитного лимита по действующему договору.

5.10. До предоставления микрокредита SDF осуществляет проверку сведений о наличии установленных законодательством ограничений на получение микрокредита, включая сведения о добровольном отказе физического лица от получения банковских займов и микрокредитов, призыве Заявителя на срочную воинскую службу, а также иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

5.11. 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.

5.12. SDF вправе отказать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных законодательством РК и внутренними документами SDF. Решение об отказе принимается SDF самостоятельно.

5.13. Рассмотрение заявления не означает обязанность SDF по заключению Договора о предоставлении микрокредита.

5.14. Решение SDF о предоставлении Микрокредита либо об отказе в предоставлении микрокредита и доводятся до сведения Заявителя Представителем SDF либо посредством SMS уведомления.

5.15. Предельный срок принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита составляет 15 рабочих дней со дня получения SDF полного пакета документов и сведений, необходимых для рассмотрения заявления на предоставление микрокредита, если иной срок не установлен условиями соответствующей Программы микрокредитования.

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, за исключением случаев пересмотра SDF решения по любым основаниям.

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

6.3. Представитель SDF предоставляет Заявителю необходимое время для ознакомления с Ключевым информационным документом, Договором о предоставлении микрокредита, графиком погашения и иными документами, связанными с предоставлением микрокредита (при наличии). Не допускается получение согласия Заявителя на получение микрокредита или дополнительной услуги путем использования заранее отмеченных полей.

6.4. При предложении дополнительных услуг SDF:

- предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;

- разъясняет право потребителя финансовых услуг отказаться от получения дополнительной услуги;
- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления потребителя финансовых услуг на получение каждой дополнительной услуги.

6.5. Согласие Заявителя на получение дополнительной услуги оформляется отдельно от согласия на получение микрокредита и хранится в составе кредитного досье.

6.6. При наличии условия о страховании Заявителю предоставляется право самостоятельного выбора страховой организации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

6.7. Договор о предоставлении микрокредита заключается в соответствии с требованиями законодательства РК и нормативных правовых актов уполномоченного государственного органа.

6.8. 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).

6.9. 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.

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

6.11. «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».

6.12. Договор о предоставлении микрокредита вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента подписания сторонами Заявления о присоединении к Стандартным условиям Договора о предоставлении микрокредита.

6.13. SDF вправе использовать собственноручную подпись, факсимильное воспроизведение подписи, электронную цифровую подпись либо иные способы подписания, предусмотренные законодательством РК и внутренними документами SDF.

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

6.15. Изменение условий Договора о предоставлении микрокредита осуществляется по соглашению сторон, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Договором о предоставлении микрокредита и внутренними документами SDF.

6.16. Расторжение Договора о предоставлении микрокредита осуществляется по соглашению сторон, по инициативе Заемщика либо SDF в случаях, порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Договором 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, 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 0,1% (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 процентах годовых, 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 предоставления 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.

7.18. При полном досрочном погашении микрокредита, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, SDF в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного погашения уведомляет Заемщика способом, предусмотренным договором, о его праве на расторжение договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

7.19. При отказе от договора потребитель финансовых услуг - физическое лицо возвращает сумму микрокредита и уплачивает вознаграждение, начисленное за период с даты предоставления микрокредита до даты его возврата. Если договор заключен с использованием цифровых объектов, SDF обеспечивает возможность отказа от договора в цифровых объектах.

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, SDF вправе потребовать от Заемщика досрочного возврата Микрокредита и уплаты причитающегося вознаграждения в срок, предусмотренный в письменном требовании SDF.

8.9. По беззалоговым микрокредитам обеспечение исполнения обязательств может отсутствовать либо применяются способы обеспечения, предусмотренные законодательством РК и условиями Договора о предоставлении микрокредита.

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.

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. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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.

10.10. 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) передача взыскания коллекторскому агентству либо лицам, которым уступлены права требования, в случаях и порядке предусмотренном законодательством РК;
- 5) обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору о предоставлении микрокредита;
- 6) обращение взыскания на Предмет залога (при его наличии по Микрокредиту) или его изъятие.

10.11. При наличии просрочки исполнения обязательств по договору организация уведомляет Заемщика в порядке и сроки, предусмотренные статьей 9-2 Закона.

10.12. Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) Заемщика, указанному в договоре или сообщенному Заемщиком SDF способом, предусмотренным договором, оформляется в письменной форме согласно требованиям нормативных правовых актов РК.

10.13. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push уведомления или мобильного приложения (при наличии), указывается информация, предусмотренная в части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении организации (при наличии), предусмотренную в приложении 7 требованиям нормативных правовых актов РК :

10.14. Уведомление Заемщика — физического лица о наличии просроченной задолженности оформляется и направляется в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан. В уведомлении указываются сведения о возникновении просрочки, размере и структуре задолженности, праве заемщика обратиться в SDF с заявлением об изменении условий договора, а также последствиях неисполнения обязательств.

10.15. SDF вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

10.16. 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.

10.17. 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.

10.18. Взаимодействие SDF с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, осуществляется с соблюдением следующих требований:

- 1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации Заемщика либо в помещении SDF – не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с Заемщиком;
- 2) телефонные переговоры по инициативе организации допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов;
- 3) при каждом взаимодействии работник организации сообщает: наименование

организации и ее место нахождение; свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность, структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором; об ответственности и иных обязательствах Заемщика, предусмотренных Договором о предоставлении микрокредита, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором о предоставлении микрокредита.

10.19. При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные подпунктами 1) и 2) пункта 10.18; взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с организацией в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1) и 2) пункта 10.18, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие; сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника организации, не соответствующих действительности; введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с организацией в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности; распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

10.20. Взаимодействие по вопросам внесения просроченных платежей подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся не менее 3 (трех) месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

10.21. При взыскании задолженности SDF не допускает применение практик, не соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил, включая введение заемщика в заблуждение относительно размера, характера и оснований задолженности, сообщение недостоверных сведений, разглашение сведений, составляющих тайну предоставления микрокредита, а также распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие.

11. Процедуры взаимодействия с потребителем финансовых услуг при предоставлении микрокредитов

11.1. В период обслуживания Договора SDF по запросу 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 Заемщика 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 Заемщика 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 в счет погашения задолженности по Договору о предоставлении микрокредита.

11.4. По заявлению Заемщика 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 комиссий и иных платежей, устанавливаемых и взимаемых с Заемщиков - юридических лиц.

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 потребителей финансовых услуг:

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 потребителей финансовых услуг 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. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении SDF, а также поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на SDF, не признаются обращениями потребителей финансовых услуги рассматриваются как запросы информационного характера. При этом SDF информирует потребителей финансовых услуг о порядке подачи обращения.

12.5. Письменные обращения потребителей финансовых услуг регистрируются в журнале регистрации, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами SDF. SDF ведет журнал поступивших обращений, обеспечивающий регистрацию письменных обращений, фиксацию основной информации по обращению, классификацию обращений, сведения об ответственных работниках и принятом решении, а также хранение информации не менее 5 (пяти) лет.

12.6. Потребителю финансовых услуг выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения.

12.7. Отказ в приеме обращений не допускается.

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

12.9. Потребитель финансовых услуг информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

12.10. SDF при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной

информации запрашивает дополнительные документы и сведения у потребителя финансовых услуг.

12.11. Срок рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня его поступления в SDF, за исключением случаев, указанных в Правилах, по которым предусмотрен другой срок для предоставления ответа.

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

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

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

12.14. SDF обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует потребителей финансовых услуг о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

12.15. Письменный ответ потребителю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные потребителем финансовых услуг 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 потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения.

12.16. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя финансовых услуг SDF принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

12.17. 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.

12.18. Передача потребителю финансовых услуг ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным Договором.

12.19. Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю финансовых услуг:

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

2) на адрес электронной почты, указанный в Договоре либо обращении потребителя финансовых услуг;

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

4) с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором, обеспечивающих фиксирование получения ответа Заемщиком. При явке Заемщика (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.

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

12.21. При урегулировании разногласий между SDF и Заемщиком, Заемщик вправе обратиться к Омбудсману в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

13. Порядок взаимодействия Заемщика и Омбудсмана при урегулировании разногласий между SDF и Заемщиком

13.1. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения SDF согласно пункту 12.13 Правил или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться к Омбудсману с одновременным уведомлением SDF.

13.2. Рассмотрение обращений физических лиц и принятие решений в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, осуществляются Омбудсманом безвозмездно.

13.3. При поступлении запроса Омбудсмана SDF обеспечивает предоставление необходимых документов, сведений и пояснений в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

13.4. Координацию взаимодействия с Омбудсманом осуществляет ответственное должностное лицо SDF по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

13.5. Решение Омбудсмана является обязательным для исполнения SDF в случае принятия его заемщиком – физическим лицом.

13.6. Результаты рассмотрения обращения оформляются протоколом, подписываемым заинтересованными сторонами или их представителями, с доведением его до сведения Заемщика и SDF по заключенному с Заемщиком Договору о предоставлении микрокредита.

13.7. В случае несогласия с решением Омбудсмана заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.

13.8. В случае неисполнения SDF по заключенному с Заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения Омбудсмана в установленный им срок, омбудсман обязан не позднее 5 (пяти) рабочих дней информировать об этом уполномоченный орган.

13.9. Срок исполнения SDF по заключенному с Заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения Омбудсмана составляет 30 (тридцать) календарных дней, если иной срок не установлен по соглашению сторон.

13.10. Информация о поступивших обращениях к омбудсмену учитывается SDF при анализе причин обращений потребителей финансовых услуг и разработке корректирующих мероприятий.

14. Права и обязанности SDF и его Заемщиков, их ответственность

14.1. Права и обязанности SDF и его Заемщиков, их ответственность друг перед другом определяется законодательством РК, настоящими Правилами, и Договорами о предоставлении микрокредита и иными соглашениями сторон.

14.2. Права заемщика-физического лица предусматривают возможность:

1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами SDF по предоставлению микрокредитов;

- 2) распоряжаться полученным Микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором;
- 3) оплатить основной долг и (или) вознаграждение в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день);
- 4) досрочно полностью или частично вернуть SDF сумму Микрокредита, предоставленного по Договору о предоставлении микрокредита;
- 5) по заявлению получить в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по Договору о предоставлении микрокредита;
- 6) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате SDF предоставленных по Договору о предоставлении микрокредита денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);
- 7) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий Договора о предоставлении микрокредита в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных SDF улучшающих условий в порядке, предусмотренном Договором о предоставлении микрокредита;
- 8) письменно обратиться в SDF при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;
- 9) в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки посетить SDF, и (или) представить заявление в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита (далее – заявление), в том числе связанных с:
 - изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по Договору о предоставлении микрокредита;
 - уменьшением ежемесячного платежа по Договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного Договором о предоставлении микрокредита;
 - отсрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
 - изменением метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
 - изменением срока Микрокредита;
 - прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пеней) по микрокредиту;
 - самостоятельной реализацией Залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в порядке, установленном статьей 20-1 Закона Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества»;
 - представлением отступного взамен исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита путем передачи организации залогового и (или) иного имущества;
 - реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору покупателю;
- 10) письменно обратиться к Омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2

Закона;

11) при выдаче Микрокредита с целью внешнего рефинансирования задолженности, предоставить согласие Заемщика на зачисление суммы Микрокредита на банковский счет банка второго уровня (организации), выдавшего рефинансируемый банковский заем (микрокредит).

14.3. Права SDF предусматривают возможность:

1) в одностороннем порядке изменения условий договора в сторону их улучшения для Заемщика в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона, а также установленных в Договоре о предоставлении микрокредита;

2) требования досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней.

14.4. Обязанности SDF предусматривают требования:

1) при выдаче Микрокредита с целью внешнего рефинансирования задолженности, получить согласие Заемщика на зачисление суммы Микрокредита на банковский счет банка второго уровня (организации), выдавшего рефинансируемый банковский заем (микрокредит) и произвести перечисление денег на банковский счет указанного банка второго уровня организации с указанием в назначении платежа сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номерах и датах договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита);

2) принять деньги от Заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения Микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;

3) по заявлению Заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по Договору о предоставлении микрокредита;

4) по заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате SDF предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);

5) уведомить Заемщика об изменении условий Договора о предоставлении микрокредита в сторону их улучшения в порядке, предусмотренном Договором о предоставлении микрокредита;

6) при наличии просрочки исполнения обязательства не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления уведомить Заемщика способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты.

Уведомление содержит:

размер просроченных платежей по договору на дату, указанную в уведомлении;

требование о внесении просроченных платежей по Договору о предоставлении микрокредита;

разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по Договору о предоставлении микрокредита;

указание на право заемщика обратиться в организацию с предложением о внесении изменений в Договор о предоставлении микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона;

иные сведения по усмотрению организации.

7) рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение Заемщика;

8) рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика предложенные изменения в условия договора;

9) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) организации по договору третьему лицу (далее – договор уступки права требования), уведомить заемщика (или его уполномоченного представителя):

- до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан;
- о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в Договоре о предоставлении микрокредита либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права (требования) с указанием назначения дальнейших платежей по погашению Микрокредита третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм.

10) внести изменения в условия Договора о предоставлении микрокредита, предусмотренные в подпункте 11) и (или) подпункте 2) пункта 2 статьи 9-2 Закона, на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия договора заемщиком: относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»; пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

11) при поступлении на банковский счет от банка второго уровня или иной организации платежа с указанием сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номеров и дат договоров направить деньги в счет погашения задолженности по микрокредиту (микрокредитам), указанному в указании, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления без истребования от Заемщика заявления о частичном или полном досрочном погашении.

14.5. При недостаточности суммы для полного досрочного погашения микрокредита, микрофинансовая организация осуществляет частичное досрочное погашение микрокредита на сумму, равную поступившей на ее банковский счет, в порядке, установленном договором о предоставлении микрокредита.

14.6. В срок, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, организация уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором и через цифровые объекты о полном либо о частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени).

14.7. 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 по адресу Заемщика, указанному в Договоре о предоставлении микрокредита на момент его заключения.

14.8. SDF не несет ответственности:

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

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

микрокредита Заемщика.

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

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

14.10. 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.

14.11. 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.

15. Политика по обеспечению прав потребителя финансовых услуг в процессе предоставления микрокредитов

15.1. Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиентов (далее – Политика) обязательны для всех работников SDF, а также Уполномоченных агентов, взаимодействующих с Заявителями от имени SDF.

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

15.3. SDF обеспечивает разработку, внедрение и постоянную актуализацию программ обучения и методических материалов для работников SDF и Уполномоченных агентов, предусматривающих:

- изучение особенностей и рисков, присущих финансовым продуктам, а также категорий потенциальных потребителей финансовых услуг, целям (потребностям) которых соответствует финансовый продукт (далее – целевая группа потребителей);
- обучение порядку сбора и анализа информации о потребителе финансовых услуг, необходимой для оценки пригодности финансового продукта;
- обучение выявлению признаков поведенческого риска при предоставлении финансовых продуктов.

15.4. При оказании услуг SDF обеспечивает регулярный мониторинг деятельности работников SDF и Уполномоченных агентов, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг на соответствие внутренним процедурам оказания услуг и раскрытия информации с целью выявления признаков недобросовестных практик и принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения.

15.5. 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 Заявителя; • 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; • условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов • сообщить о праве Заявителя 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 Заявителя 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 Заявителя: 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 Заявителя 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 Заявителя о его правах, а также о том, что на нового кредитора распространяются все требования и ограничения, которые были у SDF в отношении Заявителя; ● информирование Заявителя о наименовании, месте нахождения, контактных данных коллекторского агентства.
исполнение решений Омбудсмана.	● информирование заемщика о решении омбудсмана, сроках его исполнения; ● право заемщика требовать исполнения своих прав; ● ответственность за неисполнение решения

15.6. SDF обеспечивает соответствие внутренних документов, бизнес-процессов, систем мотивации и вознаграждения, а также деловой практики принципам добросовестного поведения при осуществлении микрофинансовой деятельности.

15.7. Реализация Политики и процедур, а также обеспечение прав и интересов потребителей финансовых услуг осуществляется всеми структурными подразделениями SDF в пределах их компетенций. Координация, методологическое сопровождение, мониторинг соблюдения требований законодательства РК ВНД SDF осуществляется ответственным должностным лицом SDF по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. К функциям ответственного должностного лица SDF по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг относится:

- 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 рисков нарушения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг при предоставлении микрокредитов;
- 4) анализ рекламы – проверка соответствия маркетинга микрокредитов нормам и интересам потребителей финансовых услуг;
- 5) оценка системы обработки обращений – анализ эффективности обработки жалоб и предложений;
- 6) анализ обращений потребителей финансовых услуг – 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) информирование о недостатках – уведомление ответственных подразделений о проблемах в продуктах, обслуживании и управлении активами;
- 10) контроль за исполнением решений Омбудсмана – проверка выполнения предписаний Омбудсмана;
- 11) предоставление отчетности руководству – регулярная отчетность по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг;
- 12) взаимодействие с регулятором – оперативный контакт с надзорным органом по вопросу защиты прав потребителей.

15.8. SDF реализует Политику, руководствуясь следующими принципами:

- 1) законность и добросовестность - безусловное соблюдение требований Законов Республики Казахстан (далее – ЗРК), и запрет на недобросовестные практики;
- 2) прозрачность и полнота раскрытия - предоставление потребителям финансовых услуг 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 потребителя финансовых услуг, 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 Заемщика 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.

15.9. 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 потребителям финансовых услуг, недопустимость дискриминации и давления.
- 3) прозрачность, то есть четкое, точное и сопоставимое информирование о продукте, рисках, полной стоимости микрокредита и ГЭСВ - до принятия Заявителем решения.
- 4) конфиденциальность, то есть соблюдение тайны микрокредита и требований по защите персональных данных.
- 5) ответственное кредитование, то есть учет потребностей, целей и платежеспособности Заявителя, отказ от навязывания услуг и/или скрытых условий.
- 6) языковая доступность, то есть обслуживание и предоставление документов по выбору Заявителя на русском или казахском языках.

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

15.11. Контакты с потребителем финансовых услуг осуществляются в рабочие дни с 09:00 до 20:00 по времени г. Алматы, за исключением случаев, прямо инициированных потребителем финансовых услуг.

15.12. При любом выраженном неудовлетворении потребителю финансовых услуг 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

15.13. К недобросовестным практикам относятся действия (бездействие) SDF, его работников (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений), выражающиеся в следующем:

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

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

3) исключение действующих обязательств потребителя финансовых услуг из расчета коэффициента долговой нагрузки;

4) последующее изменение суммы и (или) срока микрокредита исключительно в целях формального соответствия установленным регуляторным требованиям;

5) сокрытие, искажение информации о существенных условиях микрокредита, включая его реальную стоимость, применимые ставки, в том числе: распространение недостоверной информации о микрокредите; непредставление информации о существенных условиях, стоимости и рисках микрокредита, необходимой для принятия потребителем осознанного решения;

6) предложение микрокредита с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг отказаться от приобретения дополнительной услуги, в том числе:

- установление условия, при котором получение микрокредита обусловлено приобретением дополнительной услуги, в том числе предоставляемой иной финансовой организацией;
- побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг при оформлении микрокредита;
- непредставление информации о возможности заключения Договора о предоставлении микрокредита без заключения договора добровольного страхования и иных договоров на оказание платных услуг;
- увеличение размера вознаграждения по Договору о предоставлении микрокредита в случае отказа потребителя финансовых услуг от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- включение суммы страховой премии по договору добровольного страхования в сумму предоставляемого Микрокредита в обязательном порядке;
- установление условия обязательного заключения договора страхования жизни при заключении краткосрочных договоров о предоставлении микрокредита;
- направление уведомлений и (или) сообщений с предложениями о приобретении дополнительных услуг без получения согласия потребителя финансовых услуг;

7) формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного потребителя финансовых услуг (заемщика) без достижения реального экономического эффекта для такого потребителя финансовых услуг, в том числе:

- увеличение срока Договора о предоставлении микрокредита, не приводящее к снижению размера ежемесячного платежа и (или) иному улучшению условий исполнения обязательства для потребителя финансовых услуг (заемщика);
- изменение условий договора о предоставлении микрокредита путем включения дополнительных услуг;
- изменение условий договоров о предоставлении микрокредита потребителей финансовых услуг (заемщиков), классифицированных как находящиеся на критическом уровне неплатежеспособности, без учета их фактической способности исполнять обязательства;

8) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения организации при предоставлении финансовых продуктов, в том числе:

- преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, включая заявления об изменении условий договора о предоставлении микрокредита;
- применение либо угроза применения неправомерных действий при взыскании задолженности, использование оскорбительных выражений.

15.14. Запрещены вводящие в заблуждение и агрессивные практики.

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

15.16. Идентификация Заявителя проводится в соответствии с требованиями ЗРК.

15.17. Производится запрос данных из Кредитное бюро и корректное использование данных в рамках ЗРК и согласия Заявителя.

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

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

15.20. Заявителю 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.

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

15.22. 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.

15.23. 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.

15.24. Заявителю 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.

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

15.26. Заемщик 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 ЗПК/договором.

15.27. До подписания дополнительных соглашений Заемщику раскрываются новый размер ежемесячных платежей, новая ГЭСВ/полная стоимость (при изменении), последствия для кредитной истории.

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

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

15.30. Требования к квалификации работников SDF, непосредственно взаимодействующих с потребителями финансовых услуг:

- 1) образование - не ниже среднего специального;
- 2) предпочтительно – высшее
(экономическое/юридическое/финансовое/менеджмент).

15.31. SDF обеспечивает ведение реестра уполномоченных агентов в порядке, установленном внутренними документами SDF, включая сведения об Уполномоченных агентах, работах уполномоченных агентов, требования к их квалификации, деловой репутации, основания включения в реестр и исключения из него.

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

15.33. Работники должны иметь навыки и умения:

- 1) использовать понятные формулировки, избегать двусмысленностей;
- 2) корректно разъяснять потребителю финансовых услуг 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;
- 6) исключить применение недобросовестных практик.

15.34. Работники SDF обязаны обеспечивать обслуживание и документы на русском и/или казахском языке по выбору потребителя финансовых услуг.

15.35. 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 Заявителем;
- 2) SDF не размещает рекламные материалы, содержащие недостоверные сведения, скрытые ограничения или обещания, не подтверждаемые утвержденной продуктовой документацией.

15.36. В рамках предотвращения недобросовестных практик на этапе консультации и подачи заявки:

- 1) работник SDF предоставляет Заявителю стандартизированную предварительную информацию о продукте до подачи заявки.
- 2) работник SDF отказывается от продвижения продукта, если продукт не соответствует заявленным целям Заявителя и его платежеспособности.
- 3) работник SDF не навязывает дополнительные услуги и не скрывает

существенные условия, влияющие на стоимость и риски для Заявителя.

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

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

15.39. Ответственное должностное лицо SDF по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг организует регулярный мониторинг соблюдения настоящих Правил, включая контрольные закупки во всех активных каналах продаж.

15.40. SDF использует результаты контрольных закупок и обращения потребителей финансовых услуг для оценки рисков недобросовестных практик.

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

15.42. 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.

15.43. Задачи системы рассмотрения обращений:

1) система рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирование потребителя финансовых услуг 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 потребителя финансовых услуг при подтверждении обоснованности обращений.

15.44. 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 Заемщиками при проблемной задолженности и участие в рассмотрении обращений, связанных с урегулированием проблемной задолженности, с соблюдением допустимых согласно ЗПК окон и частоты контактов.

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

15.45. Структура, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников, участвующих в процессе принятия решения по обращениям и возмещения ущерба потребителям финансовых услуг детально определяются Положениями о подразделениях, должностными инструкциями и внутренними документами SDF;

15.46. Ответственное должностное лицо SDF по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг вправе вносить предложения о приостановке публикации или корректировке рекламных и информационных материалов при выявлении нарушений и

несоответствий фактическим условиям.

15.47. Письменный ответ потребителю финансовых услуг по результатам рассмотрения обращения подписывается уполномоченным лицом микрофинансовой организации с соблюдением требований к содержанию ответа.

15.48. Письменные обращения потребителей финансовых услуг регистрируются в журнале регистрации письменных обращений с реквизитами, установленными внутренними документами SDF.

15.49. Потребителю финансовых услуг выдаётся документ, подтверждающий приём письменного обращения, поступившего нарочно, либо делается отметка на копии обращения, при этом отказ в приёме обращений не допускается.

15.50. Обращения потребителей финансовых услуг, 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.

15.51. Обращения потребителей финансовых услуг по телефону подлежат регистрации, а запись телефонных разговоров производится с согласия потребителя финансовых услуг при уведомлении об этом в начале разговора.

15.52. Обращения, поступившие устно, рассматриваются незамедлительно с предоставлением ответа при возможности либо оформляются потребителем финансовых услуг письменно для дальнейшего рассмотрения в общем порядке.

15.53. При недостаточности представленной информации микрофинансовая организация запрашивает у потребителя финансовых услуг дополнительные документы и сведения для рассмотрения обращения.

15.54. Срок рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг составляет не более пятнадцати рабочих дней со дня поступления обращения в SDF.

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

15.56. Письменный ответ потребителю финансовых услуг 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.

15.57. В случае обоснованности и правомерности обращения SDF принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

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

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

15.60. SDF информирует потребителя финансовых услуг о ходе рассмотрения обращения по запросу потребителя финансовых услуг и указывает актуальный статус рассмотрения и оставшийся срок до направления ответа.

15.61. SDF предоставляет потребителю финансовых услуг контактные данные ответственного исполнителя по обращению и доступные каналы связи для получения уточняющей информации.

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

15.63. SDF ежегодно разрабатывает и реализует мероприятия по повышению финансовой грамотности действующих и потенциальных заявителей — физических лиц, направленные на разъяснение условий финансовых продуктов, связанных с ними рисков и последствий, прав и обязанностей, а также способов защиты от мошенничества.

15.64. Мероприятия по повышению финансовой грамотности проводятся посредством размещения информационных материалов на интернет-ресурсе SDF, предоставления консультаций, подготовки информационных и разъяснительных материалов, а также использования иных способов информирования потребителей финансовых услуг.

15.65. Тематика мероприятий по повышению финансовой грамотности включает условия предоставления микрокредитов, права и обязанности потребителей финансовых услуг, последствия нарушения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, порядок подачи обращений, а также меры по предупреждению мошенничества.

15.66. Ответственное должностное лицо SDF по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг ежегодно осуществляет анализ проведенных мероприятий по повышению финансовой грамотности и при необходимости вносит предложения по их совершенствованию.

16. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

16.1. SDF обеспечивает равный доступ лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения к получению микрокредитов, консультаций с участием доверенного лица и иной информации, связанной с осуществлением микрофинансовой деятельности с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций.

16.2. При предоставлении услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения работники SDF/Уполномоченные агенты учитывают индивидуальные особенности и потребности таких лиц, обеспечивают корректное и уважительное взаимодействие, а также предоставляют необходимую помощь в пределах своих полномочий.

16.3. По запросу лица с инвалидностью или представителя маломобильной группы населения информация об условиях микрокредитования, правах и обязанностях сторон, порядке подачи обращений и иная информация, связанная с предоставлением микрокредита, предоставляется работником SDF/Уполномоченными агентами в доступной и понятной форме.

16.4. Лицо с инвалидностью или представитель маломобильной группы населения вправе получать консультации и иные услуги лично либо через представителя, действующего на основании документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

16.5. При обращении лица с инвалидностью или представителя маломобильной группы населения работник SDF/Уполномоченный агент оказывает содействие в ознакомлении с документами, необходимыми для получения микрокредита, заключения договора о предоставлении микрокредита и подачи обращения.

16.6. SDF обеспечивает возможность подачи заявлений, обращений и иных документов лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения способами, предусмотренными внутренними документами SDF и законодательством Республики Казахстан.

16.7. Работники SDF/Уполномоченные агенты, взаимодействующие с лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения, обязаны соблюдать требования законодательства РК, внутренних документов SDF и принципы недискриминационного обслуживания Заявителей.

16.8 Контроль за соблюдением требований настоящего раздела осуществляется ответственным должностным лицом SDF по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

17. Заключительные положения

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

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

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

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

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