

05.04.2024 ж.
«Sara Digital Finance» МҚҰ шешімімен бекітіледі
31.08.2025 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен

**«Sara Digital Finance» Микроқаржы Ұйымы» Жауапкершілігі Шектеулі
Серіктестігінің**

МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ

Мазмұны:

1. Мақсаты мен анықталу облысы	3
2. Терминдер, анықтамалар және қысқартулар.....	3
3. Нормативтік сілтемелер	6
4. Жалпы қағидалар	7
5. Микрокредит алуға өтініш беру тәртібі және оны қарау тәртібі.....	7
6. Микрокредит беру туралы Шарт жасасу тәртібі.....	8
7. Микрокредит беру және қолдау шарттары.....	9
8. SDF қабылдаған кепілге қойылатын талаптар.....	10
9. Берілген микрокредиттер үшін ЖТСМ есептеу қағидалары	11
10. Қарыз алушының қарызды өтеу тәртібі және мерзімі өткен қарызды реттеу шаралары ...	11
11. Микрокредиттер беру кезінде клиентпен (қарыз алушымен) өзара әрекеттесу рәсімдері....	13
12. Қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібі.....	14
13. SDF және оның Қарыз алушыларының құқықтары мен міндеттері, олардың өзара жауапкершілігі	15
14. Микрокредиттерді беру процесінде клиенттің құқықтарын қамтамасыз ету жөніндегі саясат	16
15. Қорытынды ережелер	24

1. Мақсаты мен анықталу облысы

1.1 Осы Микроқаржы беру қағидалары (бұдан әрі – «Қағидалар») қолданыстағы заңнаманың, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің және

«Sara Digital Finance» Микроқаржылық Ұйымының ЖШС (бұдан әрі – «SDF») ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес әзірленген. Қағидалар SDF-те Қарыз алушыларға микроқаржы беру және оларға қызмет көрсету тәртібін, шарттарын, негізгі қағидаттарын айқындайды.

1.2 Қағидалар жалпыға қолжетімді құжат болып табылады және SDF Қарыз алушысының (Өтініш берушінің) оқуы және танысуы үшін жалпыға қолжетімді жерде, соның ішінде SDF интернет-ресурсында орналастырылған: <https://sdfinance.kz/>.

1.3 Қағидалар Микрокредит туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

2. Терминдер, анықтамалар және қысқартулар

2.1 Қағидаларда пайдаланылатын терминдер тізбесі, олардың анықтамалары мен қысқартулары:

Термин	Анықтамасы
Кепілсіз микрокредит	кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес мақсаттарға, кепілді қамтамасыз ету шартынсыз жеке тұлғаға SDF - мен берілетін микрокредит
Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі	Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес есептелген микрокредит бойынша сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі (нақты құндағы) сыйақы мөлшерлемесі
Дилерлік орталық	дистрибьютормен/импорттаушымен және/немесе өндірушімен жасалған тиісті шарттың негізінде бір немесе бірнеше географиялық жерде орналасқан, бөлшек сауда, өндірістік және қойма алаңдары бар, көлік құралдарын бөлшек немесе көтерме (корпоративтік) сату, көлік құралдарын сату алдындағы және сатудан кейінгі қызмет көрсету бойынша дилерлік стандарттар талаптарына сәйкес жабдықталған заңды тұлға
Микрокредит туралы Шарт беру	бұл Шарт бойынша SDF ақшаны Қарыз алушыға меншікке береді, ал Қарыз алушы SDF -ке негізгі қарыз сомасын уақытымен қайтаруға міндеттенеді және Шартта болжалған төлемдік, жеделдік және қайтарымдық шарттарымен сыйақы төлеуге міндеттенеді. Бұл тұжырымдамаға микрокредит беру туралы тәуелсіз шарттар (стандартты және үлгілі шарттарын қамтитын), кез келген микрокредиттік келісімдердің стандартты талаптары, оларға қосылу туралы декларациялар, сондай-ақ қосымша келісімдер мен оларға жататын барлық қосымшалар кіреді;

Қарыз алушы	микрокредит беру туралы шартқа қол қойған, микрокредит алған және микрокредиттен алынған ақшаны қайтару және алынған микрокредитті, оның ішінде сыйақы мен микрокредит бойынша басқа да төлемдерді толық төлеу бойынша міндеттемелерді қабылдаған жеке/заңды тұлға, жеке кәсіпкер.
Кепіл	міндеттемелердің орындалуын қамсыздандыру тәсілі. Борышкер кепілмен қамтамасыз етілген міндеттемені орындамаған жағдайда SDF кепілге салынған мүліктің құнын қайтару үшін, басқа кредиторлар алдында артықшылығы бар осы мүліктің меншігіндегі тұлғаның (кепіл берушінің) Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексіне (Жалпы бөлім) сәйкес қолданыстан алуға құқылы.
Кепілді микрокредит	Микрокредит міндеттемелерін қамтамасыз ету кезінде Қарыз алушы/Кепіл беруші өзі жасасқан тиісті кепіл шартының негізінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, сондай-ақ SDF ішкі құжаттары талаптарына сәйкес кепіл нысанасы ретінде рұқсат етілген мүліктің берілуі.
Кепіл беруші	Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, сондай-ақ SDF ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес кепіл нысанасы ретінде рұқсат етілген микрокредиттік міндеттемелерді қамтамасыз ету ретінде мүлікті ұсынатын жеке/заңды тұлға, жеке кәсіпкер.
Өтініш беруші	Кепілсіз микрокредит/Кепілдік микрокредит алу үшін SDF өнімдерін пайдалануға ниет білдірген жеке/заңды тұлға, жеке кәсіпкер.
Борыш жүктемесінің коэффициенті (БЖК)	Өтініш берушінің барлық өтелмеген қарыздары (микрокредиттері, банктік қарыздары және т.б.) бойынша ай сайынғы төлем сомасының және Өтініш берушінің сұратылған микрокредиті бойынша орташа ай сайынғы төлем сомасының соңғы алты айдағы орташа ай сайынғы кірісіне қатынасы ретінде есептелетін SDF үшін міндетті пруденциялық норматив.
Қарыз алушының кірісіне қатысты қарыз коэффициенті (КҚК)	Өтініш берушінің барлық өтелмеген қарыздары (микрокредиттері, банктік қарыздары және т.б.) бойынша берешек сомасының және сұратылған микрокредит сомасының Өтініш берушінің жылдық жиынтық кірісіне қатынасы ретінде есептелетін SDF үшін міндетті пруденциялық норматив.

Кредиттік досье		Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының/Кепіл берушінің өтінімін қарау және/немесе микрокредит беру туралы шарт жасасу бойынша әрбір Қарыз Алушыға /Қосалқы қарыз алушыға/ Кепіл берушіге SDF қалыптастыратын қағаз/электрондық нұсқадағы құжаттар мен мәліметтер. Қарыз алушының кредиттік досьесі құпия ақпарат болып табылады.
Кредит қабілеттілігі	төлеу	SDF -ке Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес берілген микрокредитті өтеу ықтималдығын бағалауға мүмкіндік беретін моральдық және материалдық (қамтамасыз етуді қоса алғанда микрокредит бойынша ұсынылатын) факторларды талдау
Микрокредит		SDF Қарыз алушыға мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық шарттары негізінде Заңда айқындалған мөлшерде және тәртіпте Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында берілетін ақша.
Кепілзат		Дилерлік орталықтан/Жеке тұлғадан микрокредит немесе Жеке тұлғада бар сомасы есебінен сатып алынған/сатып алынатын, кепіл беруші ретінде Қарыз алушы мен SDF кепіл ұстаушы ретінде жасалған кепіл шартына сәйкес кепілге берілген жылжымалы мүлік (көлік құралы), сондай-ақ Микрокредит беру Шарты бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін қамтамасыз ету ретінде Қарыз алушы немесе Кепіл беруші ұсынатын SDF қарауынша басқа да мүлік (жылжымалы және жылжымайтын).
SDF өкілі		SDF атынан сенімхат және/немесе өзге құжат негізінде Өтініш берушіден/Қарыз алушы/Қосалқы қарыз алушыдан/Кепіл берушіден құжаттарды қабылдауға, шарттар мен басқа да құжаттарға қол қоюға, соның ішінде қолды және мөрді факсимильді көшіру құралдарын пайдалана отырып, сенімхатта және/немесе өзге құжатта көзделген өзге де әрекеттерді орындауға SDF -тың уәкілетті жеке тұлғасы.
Микрокредит бағдарламасы	беру	Нақты мақсаттарға несие беру шарттарын айқындайтын Микрокредит беру бағдарламасы/бағдарламалары

Қосалқы қарыз алушы	Микрокредит беру Шарты бойынша міндеттемелерді орындау үшін қарыз алушымен ортақ жауапкершілікте болатын, оның ішінде, бірақ олармен шектелмей, алынған Микрокредитті өтеу, сондай-ақ микрокредит бойынша сыйақы мен басқа да төлемдерді төлеу жөніндегі міндеттемелерді орындауды, Қарыз алушымен бірге Микрокредит беру Шартына қол қоятын жеке немесе заңды тұлға, жеке кәсіпкер.
Көлік құраы	Микрокредит беру Шарты бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін қамтамасыз ету үшін кепіл беруші ретінде Қарыз алушы/Үшінші тұлға және кепіл ұстаушы ретінде SDF арасында жасалған Микрокредит беру Шарты бойынша берілген микрокредит сомасы есебінен сатып алынған және/немесе көлік құралын кепілге алу шартына сәйкес кепілге берілген, микрокредит сомасы
	есебінен сатып алынған бір немесе бірнеше көлік құралдары және көліктің ажырамас жақсартулары.
SDF-тың уәкілетті органы	Микрокредит беру үдерісі шеңберінде шешімдер қабылдайтын SDF -тың тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы

2.2 Осы құжатта келесі белгілер мен қысқартулар пайдаланылады:

Қысқартулар	Қысқарту түсіндірмесі
Заң	«Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңы.
SDF	««Sara Digital Finance» Микроқаржы Ұйымы» Жауапкершілігі Шектеулі Серіктестігі
ЖСТМ	Жылдық сыйақының тиімді мөлшерлемесі
БЖК	Борыштық жүктеме коэффициенті
КҚК	Кіріске қатысты қарыз коэффициенті
ҚР	Қазақстан Республикасы

3. Нормативтік сілтемелер

3.1 Осы Қағидалар келесі нормативтік құжаттардың талаптары негізінде және ескеріле отырып әзірленген:

- 1) «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңы ;
- 2) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі;
- 3) «Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібін, оның ішінде микрокредит

беру туралы шарттың мазмұнына, ресімделуіне, міндетті талаптарына қойылатын талаптарды, микрокредитті өтеу кестесінің нысанын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 29 қарашадағы №232 қаулысы;

4) «Берілген микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 26 қарашадағы № 208 қаулысы; Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілері;

5) «Жеке тұлғаларға банктер, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдар беретін және өтеу кестесінің болуы көзделетін қарыздар мен микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін, сондай-ақ осындай қарыздар (микрокредиттер) бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 28 қаңтардағы № 8 қаулысы;

6) «Электрондық тәсілмен микрокредиттер беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 217 қаулысы, «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым қарыз алушысының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу қағидаларын және шекті мәнін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 215 қаулысы.

4. Жалпы қағидалар

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

4.2 Микрокредитті беру және қайтару валюталық бағамына сілтеме жасамай, Занда белгіленген мөлшерде және тәртіпте тек теңгемен жүзеге асырылады.

4.3 Микрокредиттер келесі несие төлеуге қабілетті тұлғаларға берілуі мүмкін:

1) егер микрокредит алуға өтініш берген кезде кредиттік бағдарламада өзгеше көзделмесе, 21 (жиырма бір) жасқа толған және 63 (алпыс үш) жастан аспаған Қазақстан Республикасының резиденттері болып келетін жеке тұлғаларға;

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

5. Микрокредит алуға өтініш беру тәртібі және оны қарау тәртібі

5.1 Микрокредит беруге өтініш беру үшін Өтініш беруші SDF-ке, Дилерлік орталықтағы SDF Өкіліне жүгінуге немесе SDF сайтында өтінім беруге құқылы. Өтініш берушіге Бағдарламалар, микрокредитті беруге болатын шарттар бойынша алдын ала кеңес беріледі. Өтініш беруші микрокредит алуға өтініш берген кезде SDF Өтініш берушіге толық және сенімді ақпаратты береді:

1) Микрокредит беру Шарттары туралы;

2) Микрокредит беру туралы Шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі;

3) Микрокредитті алуға, ұстауға және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы;

4) SDF пен Қарыз алушы/Қосалқы/Кепіл беруші қарыз алушы арасындағы өзара іс-қимыл әдістері, мөлшерлемелер, өнімдері, бағдарламалар туралы;

5) Микрокредит беру Шартының талаптары туралы, SDF және Өтініш берушінің бастамасы бойынша оның шарттарын өзгерту мүмкіндігі мен тәртібі туралы;

6) Қарыз алушының/Қосалқы/Кепіл беруші қарыз алушының микрокредитті алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері туралы;

7) SDF -пен жасалған Микрокредит беру Шартының талаптарын орындамаған және бұзған жағдайда Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының/Кепіл берушінің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы;

5.2 Микрокредит беру туралы Шарт жасалғанға дейін SDF:

1) Өтініш берушіге микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және сенімді ақпаратты береді;

2) SDF Өтініш берушіге жеке, заңды тұлғаларға және жеке кәсіпкерлерге беретін микрокредиттер бойынша кезекті төлемдерді есептеу әдістеріне сәйкес әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын, Микрокредитті өтеу әдісімен танысу және таңдау үшін ұсынады;

3) Өтініш берушіге өтініш беру тәсіліне қарамастан, Микрокредит алуға жылдық пайызбен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, жылдық тиімді сыйақы

мөлшерлемесінің мөлшері (микрокредиттің нақты құны), артық төлем сомасы туралы хабарлайды,

4) Өтініш берушіге микрокредит алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері туралы хабарлайды;

5) Өтініш берушіге танысу үшін осы Қағидалар мен Микрокредиттік келісімнің Стандартты талаптары орналастырылған SDF веб-сайтына сілтемені ұсынады.

5.3 SDF Қолданыстағы заңнама шеңберінде Микрокредит беру Шарттарын (мөлшерін, мерзімін және басқа да шарттарын) дербес белгілейді.

5.4 SDF қажет болған жағдайда Микрокредит беру туралы мәселені қарау, микрокредит беру туралы Шартты және кепіл шартын жасау үшін қолданыстағы заңнаманың талаптарына сәйкес БЖК есептеуді жүзеге асыру үшін құжаттар мен ақпаратты сұратуға құқылы.

5.5 SDF себебін түсіндірместен Микрокредит беруден бас тартуға құқылы.

5.6 Өтінішті қарау SDF -ты микрокредит беру туралы шарт жасасуға міндеттемейді.

5.7 SDF -тың Микрокредит беру туралы шешімін және оның талаптарын SDF өкілі/SMS хабарламасы арқылы Өтініш берушіге жеткізеді.

6. Микрокредит беру туралы Шарт жасасу тәртібі

6.1 SDF оң шешім қабылдаған сәттен бастап, SDF микрокредит беру туралы шешімінің қолданылу мерзімі 30 (отыз) күнтізбелік күнді құрайды. Осы көрсетілген мерзімде Микрокредит беру туралы Шарт жасалуы тиіс.

6.2 Микрокредит беру туралы Шарт Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібі туралы уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына, оның ішінде шарттың мазмұны, рәсімделуі және Микрокредит беру туралы міндетті шарттарына сәйкес жасалады.

6.3 Микрокредит беру Шарты Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабына (жалпы бөлім) сәйкес қосылу шарттарында Қарыз алушы, Қосалқы қарыз алушы (болған жағдайда) және SDF арасында жасалады.

6.4 SDF -тың <https://sdfinance.kz> ресми интернет-ресурсында жалпыға қолжетімді жерде электронды түрде орналастырылған «Микрокредит беру Шартының стандартты талаптары» Микрокредит беру Шартының бөлігі тараптардың танысуы және рәсімдеуі үшін міндетті болып табылады және тараптардың қол қоюын талап етпейді.

6.5 Мәмілеге қатысушылар қол қойған «Микрокредит беру туралы Шарттың стандартты талаптарына қосылуға өтініш» Микрокредит беру туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

6.6 «Микрокредит беру туралы Шарттың стандартты талаптарына қосылуға өтініш» және «Микрокредит беру туралы Шарттың стандартты талаптарына», сондай-ақ оларға барлық қосымшалар мен толықтырулар бір-бірінің ажырамас бөліктері болып табылады және жиынтықта «Микрокредит беру туралы Шартты» құрайды.

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

6.8 SDF Микрокредит беру туралы Шартқа, оған қосымша шарттарға, сондай-ақ барлық қосымшаларға қол қойған кезде қолтаңбаның түпнұсқасы мен мөрінің заңды күші бар қолтаңба мен мөрді факсимильді көшіру құралдарын және электрондық цифрлық қолтаңбаны пайдалануға құқылы.

6.9 SDF Микрокредит беру туралы Шартқа қол қойылған күннен бастап заңнама талаптарына сәйкес Несие құжаттамасын қалыптастырады.

7. Микрокредит беру және қолдау шарттары

7.1 Микрокредит беру Шарттары Қазақстан Республикасы заңнамасының және уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің талаптары ескеріле отырып, SDF өнімінің шарттарымен айқындалады.

7.2 SDF ұсынатын бір Қарыз алушыға микрокредиттің ең жоғары мөлшері республикалық бюджет туралы Заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің 20 000 (жиырма мың есе) мөлшерінен аспайды.

7.3 Микрокредиттерді беру мерзімдері тиісті Микрокредит беру бағдарламасының шарттарымен айқындалады.

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

7.5 Берілетін Микрокредиттердің сыйақы мөлшерлемесінің шекті мәндері келесі болуы мүмкін:

- ең төменгі баға - жылдық 0% (нөл пайыздан) басталады;

- ең жоғарғы баға - Қазақстан Республикасының заңнамасымен бекітілген максимумнан аспайды.

Микрокредит бойынша ЖСТМ ең жоғары мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған ең жоғары мөлшерден аспауға тиіс.

7.6 Микрокредит пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі Микрокредиттің мерзіміне қарамастан жылдық пайыздармен белгіленеді.

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

7.8 Микрокредит бойынша сыйақының пайыздық мөлшерлемесі бекітілген.

7.9 Қарыз алушының Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы төлеуі Микрокредит беру туралы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесінде белгіленген мөлшерде және мерзімде жүзеге асырылады.

7.10 Сыйақыны есептеу мерзімін санау Микрокредит берілген күннен кейін басталады.

7.11 Сыйақы мөлшерлемесін есептеу Жеке тұлғаларға банктер, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдар беретін және өтеу кестесінің болуы көзделетін қарыздар мен микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін, сондай-ақ осындай қарыздар (микрокредиттер) бойынша сыйақыны есептеу үшін уәкілетті органдармен бекітілген уақытша базалардың әдістемесі негізінде саналады.

7.12 Сыйақы сыйақыны есептеудің қарапайым әдісімен есептеледі, онда пайыздар күн сайын микрокредиттің нақты қалдығы сомасына есептеледі.

7.13 Сыйақыны есептеу кезінде SDF Микрокредит беру Шартының талаптарына байланысты келесі уақыт базаларын пайдаланады: – жылына 360 күн / айына 30 күн;

7.14 Микрокредитті мерзімінен бұрын өтеген жағдайда сыйақы Микрокредитті пайдаланудың нақты күндерінің саны үшін төленеді.

7.15 SDF Микрокредит беру Шартының талаптарында белгіленген мөлшерде мерзімі өткен берешек үстіне тұрақсыздық айыбын қосып есептеуге құқылы.

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

1) аннуитеттік төлемдер әдісі, бұл ретте микрокредит бойынша берешектерді өтеу негізгі борыш бойынша ұлғайтылып отыратын төлемдерді және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақы бойынша азайтылып отыратын төлемдерді қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады;

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

3) басқа әдіспен, Микрокредит беру бағдарламаларының шарттарына сәйкес SDF қолданатын осы Қағидаларға сәйкес есептелген әдіспен.

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

8. SDF қабылдаған кепілге қойылатын талаптар

8.1 Микрокредитті беру туралы Шартқа қатысушылардың міндеттемелерін орындауы Қазақстан Республикасының заң актілерінде немесе Микрокредитті беру туралы Шартта көзделген тәсілдермен қамтамасыз етіледі.

8.2 Кепіл алушының берілген микрокредит бойынша міндеттемелерін қамтамасыз ету ретінде микрокредиттік ұйымның кепіліне берілетін мүлік Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген тәртіппен бағалануы тиіс.

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

1) ҚР нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын сақтауға;

2) Кепіл берушіде ҚР заңнамасында белгіленген тәртіппен рәсімделген және затқа құқық белгілейтін/ куәландыратын құжаттардың түпнұсқаларымен расталған меншік құқығын растайтын құжаттар болуын;

3) үшінші тұлғалардың ауыртпалықтарынан және/немесе құқықтарынан және/немесе талаптарынан (қарыз алушылардың берешегін қайта қаржыландыру жобаларын және/немесе үшінші тұлғалардың ауыртпалықтарының және/немесе құқықтарының болуына SDF –пен рұқсат етілген жағдайларды қоспағанда) бос болуын;

4) Өтімділігінің болуы.

8.4 Кепілге қойылған шағын несиелер бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде сатып алынған/қолда бар көлік құралы немесе SDF қалауы бойынша басқа мүлік (жылжымалы және жылжымайтын), сондай-ақ қамтамасыз етудің басқа түрлері (таңдалған микрокредиттік бағдарламаға байланысты) қабылданады.

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

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

8.7 Микрокредитті қайтару және/немесе Кепілдікті сату кезінде SDF -тың барлық шығыстарын, оның ішінде Микрокредитті қайтару бойынша шығыстарды және Кепілді сату бойынша шығыстарды Қарыз алушы өтейді.

8.8 SDF жауап бермейтін мән-жайларға байланысты Кепіл заты жоғалған немесе

оның жай-күйі мен қызмет көрсету шарттары нашарлаған жағдайда, SDF Қарыз алушыдан микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді және SDF жазбаша сұранысында көрсетілген мерзім ішінде тиісті сыйақыны төлеуді талап етуге құқылы.

8.9 Кепілсіз микрокредиттер үшін Микрокредит беру туралы Шартқа сәйкес тұрақсыздық айыбы Қарыз алушының SDF алдындағы міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету болып табылады.

9. Берілген микрокредиттер үшін ЖТСМ есептеу қағидалары

9.1 SDF Микрокредит бойынша ЖТСМ мөлшерін уәкілетті орган бекіткен қағидаларға сәйкес есептейді.

9.2 ЖТСМ микрокредиттік келісімде көрсетілуі керек.

9.3 ЖТСМ келесідей есептеледі:

- 1) Микрокредит беру туралы Шарт жасалған күнге;
- 2) Микрокредит беру туралы Шартқа Қарыз алушының міндеттемелерінің сомасын және/немесе оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда.

9.4 Шартқа қосымша шарт жасасу жолымен микрокредит беру шартына қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын өзгерістер және (немесе) толықтырулар енгізілген жағдайда, МКҚК SDF негізгі борыштың қалдығы, Шарттың талаптары өзгерген күннен бастап қарызды өтеудің қалған мерзімі негізінде есептелінеді Микрокредит беру шартының қолданылу мерзімінің басынан бастап Қарыз алушы төлеген Микрокредит бойынша төлемдерді қоспағанда, Қарыз алушы төлеуге жататын комиссиялық сыйақылар мен басқа да төлемдер қарыз Шартына қосымша келісімде көрсетіледі.

9.5 Микрокредит беру Шарты бойынша құқықтарды (талаптарды) басқаға берген жағдайда, ЖТСМ кейінгі есебін Микрокредит беру Шарты бойынша құқықтар (талаптар) берілген үшінші тұлға жүргізеді.

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

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

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

10.3 Екінші деңгейдегі банктердің кассалары арқылы қолма-қол ақшаны төлеу, электрондық терминалдар арқылы төлемдерді жүзеге асыру жөніндегі мүмкін шығыстарды, сондай-ақ басқа да банк операцияларын жүргізу жөніндегі шығыстарды Қарыз алушы тиісті екінші деңгейдегі банк белгілеген тарифтер бойынша дербес көтереді. Қарыз алушыларға SDF шотына төлемді уақтылы алу үшін жоспарлы өтеу күнінен кемінде 1 (бір) жұмыс күнінен бұрын Микрокредит бойынша қарызды өтеуге ақша аудару ұсынылады.

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

10.5 Микрокредит бойынша берешекті ішінара/толық мерзімінен бұрын өтеуді жүзеге асыру үшін Қарыз алушы SDF шотына қажетті соманы жібереді, SDF Өкіліне тиісті

өтініш пен төлем құжатының көшірмесін береді. Қарыз алушының микрокредитті ішінара/толық мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініші болмаған жағдайда немесе Қарыз алушының ағымдағы борышын өтеуге жеткілікті ақша сомасы болмаған жағдайда, депозитке салынған ақша сомасы банктің микрокредитті мерзімінен бұрын ағымдағы Өтеу кестесіне сәйкес Микрокредит бойынша келесі төлем(дер) ретінде танылады.

10.6 Микрокредитті ішінара/толық мерзімінен бұрын өтеу SDF шотына ақша нақты түскен күннен ерте емес жүзеге асырылады.

10.7 SDF микрокредитті мерзімінен бұрын ішінара өтеу туралы жазбаша өтінішті және төлем құжатының көшірмесін алғаннан кейін 1 (бір) жұмыс күні ішінде ішінара мерзімінен бұрын өтеуді жүргізеді, ал 10 (он) жұмыс күні ішінде өтеудің жаңа кестесін қол қою үшін Қарыз алушыға дайындайды және ұсынады.

10.8 Қарыз алушы SDF берген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Микрокредит бойынша берешекті өтейтін жаңа өтеу кестесіне қол қоюға міндетті. Қарыз алушы өтеу кестесіне қол қоюдан бас тартқан жағдайда, Қарыз алушы Микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу үшін енгізген сома ағымдағы өтеу кестесіне сәйкес Микрокредит бойынша кезекті төлемді (-дерді) алдын ала төлеуге жұмсалады.

10.9 Микрокредитті мерзімінен бұрын толық өтеу мақсатында Қарыз алушы SDF жоспарланып отырған толық өтеу күніне ағымдағы берешегін нақтылау үшін SDF-ке алдын ала өтініш жасайды және көрсетілген соманы SDF шотына жібереді.

10.10 Қарыз алушы Қарыз алушының ағымдағы қарызын мерзімінен бұрын толық өтеуге жеткілікті соманы төлеген кезде, SDF ақшаны алғаннан кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде Микрокредитті мерзімінен бұрын толық өтеуді, ал 10 (он) жұмыс күні мерзімі ішінде Қарыз алушыға кепіл затынан ауыртпалықты алып тастау үшін қажетті құжаттарды ұсынады.

10.11 Қарыз алушы Микрокредит беру Шарты бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда SDF Қарыз алушыға келесі шараларды қолданады:

1) Шартта көзделген мөлшерде тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеу;

2) ҚР заңнамасында көзделген қарыз алушылар – жеке тұлғалардың берешегін сотқа дейін реттеу шаралары;

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

4) үшінші тұлғалар жүзеге асыратын өндіріп алуға қосылу;

5) Шарт бойынша Қарыз алушының берешегін өндіріп алуды үшінші тұлғаларға тапсыру;

6) Микрокредит беру Шарты бойынша берешек сомасын өндіріп алу туралы талаппен сотқа арызбен жүгінуге;

7) Кепіл затын (егер микрокредит бойынша болса) өндіріп алу немесе оны алып қою;

10.12 Микрокредит беру Шарты бойынша міндеттемені орындау кешіктірілген жағдайда, МҚҰ ол туындаған күннен бастап күнтізбелік жиырма күннен кешіктірмей Қарыз алушыны Микрокредит беру Шартында көзделген тәртіппен және мерзімдерде келесілер туралы хабардар етеді:

1) микрокредит беру шарты бойынша міндеттемені орындаудың кешіктірілуі туралы және хабарламада көрсетілген күнге мерзімі өткен берешек сомасын көрсете отырып, төлемдерді жүзеге асыру қажеттілігі туралы;

2) микрокредит беру шарты бойынша қарыз алушының – жеке тұлғаның Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген стандарттарға сәйкес SDF-ке жүгіну құқығына. Қарыз алушының – жеке тұлғаның өтінішін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен SDF уәкілетті органы қарайды.

3) қарыз алушының микрокредит беру шарты бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары туралы.

10.13 Қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

10.14 Заңға және Микрокредит беру туралы шартқа сәйкес SDF Қарыз алушының берешегін сотқа дейін реттеу шеңберінде нотариустың атқару парағы негізінде Қарыз алушының берешегін өндіріп алуға құқылы.

10.15 Қарыз алушы Микрокредит туралы Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда, SDF ҚР заңнамасында және/немесе Микрокредит туралы Шартта көзделген өзге де шараларды қолдануға құқылы.

11. Микрокредиттер беру кезінде клиентпен (қарыз алушымен) өзара әрекеттесу рәсімдері

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

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

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

11.3. Клиенттің өтініші негізінде SDF 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Шарт бойынша берешекті өтеу есебіне клиенттен (қарыз алушыдан) келіп түскен ақшаны бөлу туралы ақпаратты жазбаша түрде немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілде айына 1 (бір) реттен жиі емес ақысыз ұсынады.

11.4. Клиенттің Шарт бойынша берілген ақшаны SDF-ке ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша SDF 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оған қайтарылуға жататын сома мөлшерін жазбаша түрде немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілде хабарлайды.

11.5. Осы Қағидалардың 11.1., 11.2., 11.3. және 11.4-тармақтарында көзделген ақпарат негізгі қарыз сомасы, сыйақы, айыппұл, сондай-ақ төленуге жататын басқа да сомалар туралы мәліметтерді қамтиды.

Мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен, және (немесе) Шарт бойынша SDF алдында міндеттемелері бар үшінші тұлғамен SDF-тің өзара әрекеттесуі келесі түрде жүзеге асырылады:

1) егер қарыз алушымен өзге уақыт, жиілік және күн (демалыс және (немесе) мереке күндері) келісілмесе, жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі уақытта, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күніне бір реттен артық емес қарыз алушының тұрғылықты жері немесе орналасқан жері бойынша, немесе қарыз алушының тіркелген мекенжайы бойынша, немесе SDF-тің үй-жайында жүзеге асырылады;

2) SDF бастамасы бойынша телефон арқылы қарыз алушымен байланыс жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейінгі уақытта үш реттен аспайтын жиілікпен және демалыс пен мереке күндері сағат 9:00-ден 19:00-ге дейінгі уақытта екі реттен аспайтын жиілікпен жүзеге асырылады. Сонымен қатар қарыз алушымен байланыс интернет желісі арқылы қоңырау шалуға арналған қосымшаларды немесе автоматтандырылған дауыстық хабарламаларға арналған бағдарламалық жасақтаманы пайдалану арқылы жүзеге асырылады. Әрбір байланыс кезінде ұйымның атауын, орналасқан жерін, сондай-ақ өзара әрекеттесуді жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (бар болған жағдайда), лауазымын атау қажет.

SDF қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау,

сондай-ақ мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу мақсатында ғана осы тармақтың бірінші абзацында аталмаған үшінші тұлғамен өзара әрекеттесе алады. Мұндай байланыс осы тармақтың 2)-тармақшасында көзделген тәсілдермен және мерзімдерде жүзеге асырылуы тиіс, және әрбір байланыс кезінде ұйымның атауын, орналасқан жерін, сондай-ақ өзара әрекеттесуді жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (бар болған жағдайда), лауазымын атау қажет.

12. Қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібі

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

12.2. SDF клиенттердің келесі өтініштерімен жұмыс жасайды:

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

2) SDF-ке телефон арқылы және Клиент SDF-ке тікелей барған кезде келіп түскен ауызша өтініштермен.

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

12.4. Клиенттердің жазбаша өтініштері ішкі SDF құжаттарына сәйкес деректемелері бар тіркеу журналында тіркеледі.

12.5. Клиентке жазбаша өтінішінің қағаз түрінде қабылданғанын растайтын құжат ұсынылады, не болмаса өтініш көшірмесіне сәйкес тиісті белгі қойылады.

12.6. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға болмайды.

12.7. SDF-ке ауызша түрде келіп түскен өтініштер (телефон арқылы немесе клиент SDF-ке жеке келген кезде) дереу қаралады және мүмкін болған жағдайда клиенттің ауызша өтінішіне жауап бірден беріледі. Егер ауызша өтінішті дереу шешу мүмкін болмаса, клиент оны жазбаша түрде ресімдейді және ол жазбаша өтініш ретінде қаралады.

12.8. Клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер және мұндай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабарланады.

12.9. Өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпараттың жеткіліксіз болуы анықталған жағдайда SDF клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұрайды.

12.10. Өтініш берушінің өтінішін қарау мерзімі оның SDF-ке түскен күнінен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауы тиіс.

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

12.11. 11.10-тармақта белгіленген мерзімдер Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес жеке тұлға болып табылатын қарыз алушының өтінішін қарау жағдайларына қатысты қолданылмайды.

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

12.13. SDF жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді. Клиенттерге олардың өтініштерін қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарлайды.

12.14. Клиенттің өтінішін қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап қазақ тілінде немесе өтініш жасалған тілде беріледі және клиент келтірген әрбір өтініш, талап, өтінішхат, ұсыныс мен өзге де сұрақтарға қатысты негізделген дәлелдерді қамтиды, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасының тиісті нормаларына, SDF-тің ішкі құжаттарына,

қаралып отырған мәселеге қатысты шарттарға және қаралып отырған мәселенің нақты мән-жайларына сілтеме жасай отырып, клиенттің қабылданған шешімге шағым жасау құқығын түсіндіреді.

12.15. Клиенттің өтініші негізді әрі заңды болған жағдайда, SDF құқық бұзушылықты жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

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

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

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

12.17. Клиентке жазбаша өтінішке жауап Шартта белгіленген тәсілмен беріледі.

12.18. Жауап клиентке келесі жағдайларда жіберілген жағдайда жеткізілді деп саналады:

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

2) Шартта немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына жіберілсе;

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

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

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

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

13.1. SDF және оның Қарыз алушыларының құқықтары мен міндеттері, олардың бір-бірінің алдындағы жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңнамасында және Шарттарда (тараптардың келісімдерінде) анықталады.

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

Бұл ретте нотариустың атқарушылық жазбасы өтініш негізінде және SDF таңдауы бойынша жасалуы мүмкін:

1) Қарыз алушының тіркелген жері бойынша (Қарыз алушының заңды мекенжайы) немесе тұрғылықты жері бойынша (өтініште көрсетілген Қарыз алушының нақты мекенжайы) немесе атқарушылық жазбасын жасаған кездегі Қарыз алушының нақты орналасқан мекенжайы бойынша;

2) SDF /Өндіріп алушының және/немесе Қарыз алушының тұрғылықты жеріне, орналасқан жеріне немесе тіркелген жеріне қарамастан, Қазақстан Республикасының кез келген нотариусының орналасқан мекенжайы бойынша;

3) SDF тіркелген жері (заңды мекенжайы) бойынша.

13.3. SDF келесі әрекеттерге жауапты емес:

- Клиент төлем құжаттарын қате рәсімдесе,

- Клиент қате ақпаратты және/немесе күмәнді құжаттарды, байланыс деректерін (телефон нөмірі, электрондық пошта және т.б.) ұсынса;

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

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

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

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

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

14. Микрокредиттерді беру процесінде клиенттің құқықтарын қамтамасыз ету жөніндегі саясат

14.1. Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдері (бұдан әрі – Саясат) барлық SDF қызметкерлері, сондай-ақ SDF атынан клиенттермен өзара әрекеттесетін уәкілетті агенттер/серіктестер үшін міндетті болып табылады.

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

14.3. Саясат микрокредиттерді ұсынудың бүкіл циклін қамтиды:

Кезең	Ұсынылатын ақпарат
ақпарат және жарнама	• өнім туралы ақпарат; • микрокредит беру мерзімі; • микрокредиттің шекті сомасы (заңнамада / SDF шарттарында белгіленген максималды мөлшері); • жылдық пайызбен не бекітілген сома мөлшерінде көрсетілетін сыйақы мөлшерлемесі, сондай-ақ шарт жасасу сәтіне белгілі барлық сыйақылар мен өзге де төлемдерді қоса алғанда, жылдық тиімді мөлшерлеме (кредиттің нақты құны); және клиент өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасы; • SDF пайдасына түсетін микрокредит алумен және

	оған қызмет көрсетумен байланысты тарифтер мен өзге де шығындардың мөлшері; • жеңілдіктердің/акциялардың шарттары; • кепілдің/сақтандырудың бар-жоғы (бар болса); • клиенттің микрокредит шарты бойынша міндеттемелерін орындамау жағдайында оның жауапкершілігі мен мүмкін болатын тәуекелдер туралы ақпарат; • кепіл берушінің, кепілгерлердің және микрокредитті қамтамасыз ету шартының тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат; • клиентте туындайтын мәселелер бойынша кеңес беру (егер шарттарда / ішкі ережелерде немесе заңнамада көзделген болса, ережелер бойынша); • клиенттің қалауы бойынша - микрокредит беру туралы шарттың жобасы; • Қосымша қызмет алу талабы көзделген микрокредит беру туралы ақпарат және қосымша қызмет алуына байланысты жасалатын өзге де шарттар туралы, оның ішінде қосымша шығындардың бар екендігі туралы мәліметтер; • клиенттің өтініш/шағым беру құқығы және өтініш/шағым беру арналары туралы ақпарат (info@sdfinance.kz, https://sdfinance.kz/ сайтындағы жеке кабинет, +7 (727) 355-05-72 нөмірі, жеке түрде қабылдау мекенжайы).
өтінішті қабылдау және қарау;	• өтінішті қарау мерзімдері (өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болмаған кезде SDF-ке өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды); • кредитке қабілеттілік шарттары, мақұлдау/бас тарту критерийлері; • дербес деректерді, тексерулерді, оның ішінде кредиттік бюролар бойынша дербес деректерді, тексерулерді өңдеу; • микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізімі; • клиенттің микрокредитті беру шарты бойынша міндеттемелерін орындамау жағдайында оның жауапкершілігі мен мүмкін болатын тәуекелдер туралы ақпарат; • кепіл берушінің, кепілгерлердің және микрокредитті қамтамасыз ету шартының тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат; • өтеу кестелерін таңдау жөніндегі ұсыныс
андеррайтинг	• өтініш мәртебесі
шарт жасасу және микрокредит беру	• шарт бойынша барлық талаптар: микрокредит сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшері, өтеу тәртібі мен мерзімдері, мерзімінен бұрын өтеу шарттары, айыппұлдар/тұрақсыздық айыбы. • SDF құқықтарын (талаптарын) үшінші тұлғаларға беру шарттары;

сүйемелдеу (қызмет көрсету)	• клиенттің құқықтары: микрокредитті мерзімінен бұрын ішінара немесе толық өтеу құқығы; • төлемдерді өтеу кезектілігінің тәртібі; • мерзімі өткен төлемдер үшін тұрақсыздық айыбын / айыппұлдарды / өсімпұлдарды есептеу мөлшері мен тәртібі және олар бойынша шектеулер туралы ақпарат;
төлем мерзімін кешіктіру мәселесін реттеу (сотқа дейінгі кезеңді қоса алғанда)	• мерзімі өткен берешектің мөлшері, есептелген айыппұлдар, тұрақсыздық айыбы, төлем мерзімін өткізіп алу басталатын күн; • қарызды қайта құрылымдау мүмкіндіктері, шарттары, мерзімдері, қайта құрылымдауға өтініш беру тәртібі; • міндеттемелер орындалмаған жағдайда болатын жауапкершілік, оның ықтимал салдары; • микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен SDF-ке жүгіну құқығы; • сотқа дейінгі талап қою (шағымдар) тәртібі туралы ақпарат.
өтініштерді/шағымдарды қарау	• клиенттің өз құқықтарын заңнамада және шартта белгіленген тәртіппен қорғау құқығы; • уәкілетті органдарға жүгіну құқығы; • егер құқықтар тапсырылса (берілсе), берілген құқықтар бойынша талап қою мүмкіндігі мен тәртібі;
коллекторлық агенттіктермен өзара әрекеттесу (құқықтар тапсырылған/берілген жағдайда)	• клиентке оның құқықтары туралы, сондай-ақ жаңа кредиторға SDF-тің клиентке қатысты барлық талаптары мен шектеулері қолданылатыны туралы хабарлау; • клиентке коллекторлық агенттіктің атауы, орналасқан жері, байланыс деректері туралы хабарлау.
омбудсмандардың шешімдерін іске асыру.	• қарыз алушыға омбудсманның шешімі, оны орындау мерзімдері туралы хабарлау; • қарыз алушының өз құқықтарының орындалуын талап ету құқығы; • шешімді орындамаған жағдайда пайда болатын жауапкершілік

14.4. Саясат пен рәсімдерді іске асыру, сондай-ақ клиенттердің құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз ету, соның ішінде қажетті өкілеттіктері бар SDF-тің жауапты лауазымды тұлғасының (Сату және маркетинг басқармасының басшысы) қызметі арқылы жүзеге асырылады. Ол келесі функцияларды орындайды:

- 1) ҚР қолданыстағы заңнамасы мен SDF-тің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес SDF қызметкерлерінің Клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау жөніндегі саясаттың және рәсімдердің орындалуын бақылау;
- 2) берешекті реттеу тәртібін келісу, жеке тұлғалардың борыштарымен жұмыс жасау жөніндегі рәсімдерді бекіту процестеріне қатысу;
- 3) тұтынушылық тәуекелдерді талдау – микрокредит талаптарын келісу кезінде клиенттердің тәуекелдерін бағалау;
- 4) жарнаманы талдау - микрокредиттер маркетингінің нормалар мен клиенттердің мүдделеріне сәйкестігін тексеру;
- 5) өтініштерді өңдеу жүйесін бағалау - шағымдар мен ұсыныстарды өңдеу тиімділігін талдау;
- 6) клиенттердің өтініштерін талдау - өтініштердің себептерін, негізгі тәуекелдер

мен қызмет көрсету мәселелерін анықтау;

- 7) микрокредиттердің сапасын жақсарту бойынша ұсыныстар беру - қызметтерді және оларды ұсыну арналарын жақсарту жөніндегі бастамаларды әзірлеу;
- 8) бұзушылықтарды жою жөнінде ұсыныстар беру - басшылыққа анықталған бұзушылықтар және оларды жою жөнінде ұсыныстар туралы хабарлау;
- 9) проблемалық қарыздардың санын төмендету жөніндегі жоспарлар мен шаралардың орындалуын бақылау - жоспарлардың іске асырылуын қадағалау және олардың тиімділігін бағалау;
- 10) кемшіліктер туралы хабарлау - жауапты бөлімшелерге өнімдер, қызмет көрсету және активтерді басқару мәселелері туралы хабарлау;
- 11) омбудсман шешімдерінің орындалуын бақылау - қаржы омбудсманының ұйғарымдарының орындалуын тексеру;
- 12) басшылыққа есеп беру - клиенттердің құқықтарын қорғау мәселелері бойынша тұрақты есеп беру;

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

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

- 1) Заңдылық және адалдық – Қазақстан Республикасының Заңдарының (бұдан әрі – ҚРЗ) талаптарын сөзсіз сақтау және заңсыз тәжірибелерге тыйым салу;
- 2) ашықтық және ақпаратты толық ашу – клиентке өнім, СЖТМ және оның толық құны туралы, соның ішінде электрондық түрде, шарт жасасқанға дейін нақты және оны басқа өнімдермен салыстыруға мүмкіндік беретін ақпарат ұсыну;
- 3) жауапты кредиттеу - клиенттің қажеттіліктері мен төлем қабілеттілігін ескеру, оны тәуекелдер туралы хабардар ету, қызметтердің мәжбүрлеп ресімделуіне жол бермеу;
- 4) құпиялылық - микрокредит құпиясын және дербес деректерге қойылатын талаптарды сақтау;
- 5) дұрыс коммуникациялар мен жарнама – жарнама туралы заңдарға және ішкі әдеп стандарттарына сәйкестік;
- 6) сотқа дейінгі реттеу - төлем мерзімі өткен кезде клиенттің қайта құрылымдау туралы өтініш беру құқығын және бұл өтінішті заңда белгіленген мерзімдерде қарау құқығын қамтамасыз ету;
- 7) қолжетімділік және инклюзивтілік - өтініштер беру арналарының, оның ішінде интернет-ресурс арқылы, қолжетімді болуы.

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

- 1) заңдылық және адалдық, яғни ҚРЗ, SDF-тің ішкі нормативтік құжаттарын және шарттардың талаптарын қатаң түрде сақтау.
- 2) клиентке бағдарлану, яғни клиенттерге құрметпен, сыпайылықпен және әділ көзқараспен қарау, кемсітушілікке пен қысым жасауға жол бермеу.
- 3) ашықтық, яғни клиент шешім қабылдағанға дейін өнім, тәуекелдер, микрокредит толық құны және СЖТМ туралы нақты, дәл және оны басқа өнімдермен салыстыруға мүмкіндік беретін ақпарат ұсыну.
- 4) құпиялылық, яғни микрокредит құпиясын және дербес деректерді қорғау жөніндегі талаптарды сақтау.
- 5) жауапты кредиттеу, яғни клиенттің қажеттіліктерін, мақсаттары мен төлем қабілеттілігін ескеру, қызметтердің мәжбүрлеп ресімделуіне және/немесе жасырын шарттардың пайда болуына жол бермеу.
- 6) тілді таңдау мүмкіндігі - қызметтерді және құжаттарды клиенттің таңдауы бойынша қазақ және орыс тілдерінде ұсыну.

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

дауыстап айтады.

14.8. Клиенттің өзі жүгінген жағдайларды қоспағанда, клиентпен байланыс Алматы қ. уақыты бойынша жұмыс күндері сағат 09:00-ден 20:00-ге дейін жүргізіледі.

14.9. Клиенттің кез келген нақты білдірілген наразылығы туындаған кезде оған өтініштерді беру арналары міндетті түрде түсіндіріліп беріледі:

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

14.10. Тыйым салынған әрекеттерге келесі әрекеттер жатады:

- 1) өнім, мөлшерлемелер, төлемдер, артықшылықтар, тәуекелдер туралы жалған, түсініксіз, жасырылған немесе шатастыратын ақпарат беру;
- 2) агрессивті түрде сату және қысым көрсету (қосымша қызметтерді қосуға мәжбүрлеу, негізсіз «шұғыл» шешімдер, қорқыту және т. б.);
- 3) Толық құн, айыппұлдар/өсімпұлдар, мерзімінен бұрын өтеу тәртібі, мерзімі өтіп кеткен берешектің салдары туралы ақпаратты жасыру немесе жеткіліксіз түрде ұсыну;
- 4) мүдделер қақтығысын тудыратын сыйақыларды/сыйлықтарды алу немесе ұсыну, оның ішінде клиенттен “жеделдету” үшін кешбэк алу;
- 5) дербес деректерді негізсіз түрде және тиісті келісімсіз жинау және пайдалану, оларды заңда/шартта белгіленбеген негіздер бойынша үшінші тұлғаларға беру;
- 6) клиенттің жеке өмірін бұзатын байланыс тәсілдері (мысалы, оның өтінішінің мәртебесін өкілеттіктері жоқ үшінші тұлғаларға ашу);
- 7) Кез келген кемсітушілік немесе орынсыз мінез-құлық түрлері, соның ішінде алымсақтық, қорқыту, дөрекі сөйлеу;
- 8) клиенттің мақсаттарына/мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін өтінімді әдейі ресімдеу;
- 9) уәкілетті органның/жүйенің шешімінсіз “кепілдендірілген” мақұлдау туралы уәделер беру немесе “жеке келісімдерге” сілтеме жасау;

14.11. Жаңылыстыратын және агрессивті әдістерді қолдануға тыйым салынады.

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

14.13. Клиентті сәйкестендіру ҚРЗ талаптарына сәйкес жүргізіледі.

14.14. Кредиттік бюродан мәліметтер сұратылып, олар ҚРЗ және клиенттің келісіміне сәйкес дұрыс қолданылады.

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

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

14.17. Шарт жасалмас бұрын Клиентке жеке ұсыныс беріледі және онда келесі деректер көрсетіледі:

- 1) микрокредит сомасы,
- 2) микрокредит мерзімі,
- 3) микрокредит валютасы,
- 4) номиналды сыйақы мөлшерлемесі,
- 5) СЖТМ,
- 6) микрокредиттің толық құны (артық төлем сомасы),
- 7) айыппұлдар және оларды қолдану тәртібі,
- 8) өтеу кестесі (үлгі),
- 9) мерзімінен бұрын өтеу талаптары, қамтамасыз ету талаптары (бар болса),

- 10) қарызды беру/сату талаптары,
- 11) төлем мерзімі өткен жағдайда қолданылатын өзара әрекеттесу тәртібі,
- 12) өтініш беру рәсімдері.

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

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

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

14.21. Клиентке келесі құжаттар ұсынылады (қағаз түрінде/электрондық түрде):

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

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

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

14.24. Қосымша келісімдерге қол қойылғанға дейін клиентке төлемдер қайта есептеледі, жаңа СЖТМ/микрокредиттің толық құны (өзгерген жағдайда), кредит тарихы үшін салдары туралы ақпарат ұсынылады.

14.25. Проблемалық берешек туындаған кезде SDF Қарыз алушыға шарт және ҚРЗ-ға сәйкес белгіленген тәртіп пен мерзімде хабарлама жібереді; клиентке шарт талаптарын өзгерту (қайта құрылымдау) жөнінде өтініш беруге мүмкіндік береді және оның салдары туралы ақпарат ұсынады. Бұл жағдайда байланыс дұрыс және рұқсат етілген уақытта жүзеге асырылады; ағымдағы берешек көлемі, есептелген төлемдер (айыппұлдар/өсімпұлдар), оларды өтеу жолдары, өтініш/ шағым беру арналары туралы ақпарат ұсынылады.

14.26. Қарыз бойынша талап коллекторлық ұйымға берілген/тапсырылған жағдайда клиент бұл туралы заңнамада көзделген тәртіппен хабардар етіледі.

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

14.28. Электрондық растау құжаттары (акцепттер, келісімдер, құжаттармен танысу туралы белгілер) қағаз құжаттармен бірдей кредиттік досьеде сақталады.

14.29. Клиенттермен тікелей өзара әрекеттесетін SDF қызметкерлерінің біліктілігіне қойылатын талаптар:

- 1) білімі - арнаулы орта деңгейден төмен емес;
- 2) қосымша артықшылық – жоғары білім (экономика/құқық/қаржы/менеджмент).

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

14.31. Қызметкерлер келесі дағдылар мен қабілеттерге ие болуы тиіс:

- 1) қызметкерлер түсінікті түрде сөйлеп, екі ұшты сөздерді қолданудан аулақ

болуы тиіс;

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

3) бекітілген калькуляторлар мен үлгілерді қолдануы тиіс;

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

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

14.32. SDF қызметкері клиенттің таңдауы бойынша қызметті және құжаттарды орыс және/немесе қазақ тілдерінде ұсынуға міндетті.

14.33. SDF-тің заңсыз тәжірибелерді анықтау рәсімдеріне келесі әрекеттер жатады:

1) СДАО/ электрондық-цифрлық қолтаңба, биометриялық параметрлердің сәйкестігі және т. б. тәсілдер арқылы биометриялық сәйкестендіру (онлайн микрокредит кезінде);

2) ішкі құжаттар / алаяқтыққа қарсы іс-қимыл рәсімдері (антифрод-жүйелері).

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

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

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

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

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

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

3) SDF қызметкері клиентті қосымша қызметтерді ресімдеуге мәжбүрлемейді және клиент үшін шығындар мен тәуекелдерге әсер ететін маңызды талаптарды жасырмайды.

14.36. SDF клиентке ҚРЗ-да көзделген тәртіппен және мерзімде микрокредиттің мақұлданыуы немесе оны беруден бас тарту туралы хабарлайды және микрокредитті беруден бас тартылған жағдайда оның себептерін хабарлайды.

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

14.38. Жауапты лауазымды тұлға осы Саясаттың сақталуын, оның ішінде барлық белсенді сату арналары бойынша бақылау мақсатында жүзеге асырылатын сатып алуларды бақылайды.

14.39. SDF заңсыз тәжірибелердің тәуекелдерін бағалау үшін клиенттердің бақылау мақсатында жүзеге асырылатын сатып алуларын және өтініштерінің нәтижелерін пайдаланады.

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

14.41. Күрделі өтініштерді қарау және залалды өтеу мәселелері бойынша шешімдер

қабылдау үшін уақытша Жұмыс комиссиясы құрылады, оның төрағасы Жауапты лауазымды тұлға болады, ал құрамына құқықтық қызмет, комплаенс, тәуекел-менеджмент, сату/қызмет көрсету, қарыздарды өндіру және ақпараттық қауіпсіздік бөлімшелерінің өкілдері кіреді.

14.42. Көпфункционалды сараптаманы қажет етпейтін өтініштер бойынша шешімдерді Жауапты лауазымды тұлға өзінің берілген өкілеттігі шегінде қабылдайды.

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

14.44. Өтініштерді қарау жүйесінің міндеттері:

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

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

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

14.45. Құрылымдық бөлімшелердің рөлдері мен функциялары:

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

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

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

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

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

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

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

14.47. Жауапты лауазымды тұлға және Жұмыс комиссиясының мүшелері SDF бөлімшелері/қызметкерлерінен қажетті құжаттар мен ақпаратты сұратуға және алуға, ақпараттық жүйелер мен жазбаларға, соның ішінде есеп жүйелері мен оқиғалар журналдары деректеріне қол жеткізуге құқылы.

14.48. Бұзушылықтар мен нақты шарттарға сәйкессіздіктер анықталған жағдайда жауапты лауазымды тұлға жарнамалық және ақпараттық материалдардың жариялануын тоқтату немесе түзету жөнінде ұсыныстар енгізуге құқылы.

14.49. Өтінішті қарау нәтижесі бойынша жауап мазмұнына қойылатын талаптарды сақтай отырып әзірленген және клиентке берілетін жазбаша жауапқа микрокредиттік ұйымның уәкілетті тұлғасы қол қояды.

14.50. Клиенттердің жазбаша өтініштері SDF-тің ішкі құжаттарында белгіленген

деректемелері бар жазбаша өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі.

14.51. Клиентке жеке тапсырылған жазбаша өтініштің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға тыйым салынады.

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

14.53. Телефон арқылы түскен клиенттердің өтініштері тіркеледі, ал телефон әңгімелері клиенттің келісімімен жазылады. Әңгіменің жазылуы туралы ақпарат әңгіменің басында айтылады.

14.54. Ауызша берілген өтініштер мүмкіндігінше тез қаралып, мүмкін болса, жауап бірден беріледі немесе клиент оны жазбаша түрде ресімдеп, ол одан әрі жалпы тәртіппен жіберіледі.

14.55. Ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда микроқаржы ұйымы клиенттен өтінішті қарау үшін қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

14.56. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі SDF-ке өтініш келіп түскен күннен бастап он бес жұмыс күнінен аспайды.

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

14.58. Микрокредит беруге қатысты шешім, соның ішінде микрокредит беру шарттарын өзгерту жөніндегі өтініштер бойынша шешім, әртүрлі кезеңдерді (өтінішті қабылдау, тіркеу, тәуекелдерді талдау және бағалау, шешім қабылдау, сондай-ақ өтініш берушіні хабардар ету) қамтиды және SDF-тің өтініштерді қарау рәсімдеріне сәйкес өтініштің күрделілігіне байланысты 30 күнге дейінгі мерзімде қабылданады.

14.59. Клиентке жазбаша жауап қазақ тілінде немесе өтініш тілінде беріледі және барлық мәселелер бойынша заңнама нормаларына, ішкі құжаттарға және нақты мән-жайларға сілтемелері бар уәжді дәлелдерді, сондай-ақ шағымдану құқығын туралы түсініктемелерді қамтиды.

14.60. Өтініш негізді әрі заңды болған жағдайда, SDF құқық бұзушылықты жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

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

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

14.63. SDF клиентке оның сұрауы бойынша өтінішті қарау барысы, өтінішті қараудың өзекті мәртебесі және жауап жіберілгенге дейінгі қалған мерзімі туралы хабарлайды.

14.64. SDF клиентке өтініш бойынша жауапты орындаушының байланыс деректерін және ақпаратты нақтылау үшін қолжетімді байланыс арналары туралы деректерді ұсынады.

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

15. Қорытынды ережелер

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

15.2. Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шешіледі.

15.3. SDF осы Қағидаларға біржақты тәртіппен өзгерістер енгізуге құқылы.

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

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