

УТВЕРЖДЕНО

Решением единственного участника

ТОО «Микрофинансовая организация «МФО Kreditflow finance»

Протокол № 1 от «01» 09 2026 г.

Вводится в действие с «02» 09 2026 года.



ПРАВИЛА

предоставления микрокредитов электронным способом

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Предмет регулирования

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов электронным способом (далее – **Правила**) определяют порядок предоставления микрокредитов физическим лицам ТОО «МФО «Kreditflow finance» (далее – **МФО**), регулируют отношения между МФО и Заявителями (**Заемщиками**), а также устанавливают единые требования к процессу предоставления, сопровождения и исполнения микрокредитов.
2. Настоящие Правила являются внутренним нормативным документом МФО, обязательным для исполнения работниками МФО, участвующими в процессе предоставления микрокредитов.
3. Настоящие Правила размещаются на официальном интернет-ресурсе МФО в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

Статья 2. Цель Правил

Настоящие Правила разработаны в целях:

1. обеспечения соблюдения законодательства Республики Казахстан;
2. установления единых требований к предоставлению микрокредитов;
3. обеспечения прозрачности условий предоставления микрокредитов;
4. соблюдения прав и законных интересов Заявителей и Заемщиков;
5. минимизации операционных и правовых рисков;
6. обеспечения единообразного применения внутренних процедур МФО.

Статья 3. Правовая основа

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Республики Казахстан;
- Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;

- Законом Республики Казахстан «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»;
- Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите»;
- Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан»;
- Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- нормативными правовыми актами уполномоченного органа;
- иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

Статья 4. Сфера действия Правил

1. Настоящие Правила распространяются на все микрокредиты, предоставляемые МФО электронным способом.
2. Настоящие Правила обязательны для применения:
 - работниками МФО;
 - лицами, привлекаемыми МФО для исполнения отдельных функций в случаях, предусмотренных законодательством;
 - Заявителями и Заемщиками в части условий, регулирующих порядок получения микрокредита.
3. Настоящие Правила применяются совместно с:
 - Договором о предоставлении микрокредита;
 - Ключевым информационным документом (КИД);
 - Согласием на обработку персональных данных;
 - Согласием на получение информации из кредитных бюро;
 - иными документами МФО.

Статья 5. Основные принципы деятельности МФО

При предоставлении микрокредитов МФО руководствуется следующими принципами:

1. законности;
2. добросовестности;
3. разумности;
4. прозрачности условий предоставления микрокредитов;
5. равного отношения к Заявителям;
6. недопустимости дискриминации;
7. конфиденциальности информации;
8. соблюдения банковской, коммерческой и иной охраняемой законом тайны;

9. защиты персональных данных;
10. ответственного кредитования;
11. соблюдения требований по противодействию мошенничеству;
12. применения риск-ориентированного подхода при принятии решений.

Статья 6. Основные принципы взаимодействия с Заявителем

1. До заключения договора МФО обеспечивает предоставление Заявителю полной, достоверной и понятной информации о предоставляемом микрокредите.
2. Заявитель вправе ознакомиться со всеми документами, регулирующими предоставление микрокредита, до принятия решения о заключении договора.
3. МФО не вправе вводить Заявителя в заблуждение относительно условий предоставления микрокредита.
4. Все условия предоставления микрокредита доводятся до сведения Заявителя до заключения договора.
5. При наличии противоречий между настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан применяются нормы законодательства Республики Казахстан.

Статья 7. Добросовестное поведение

1. МФО осуществляет деятельность добросовестно, разумно и справедливо, соблюдая баланс интересов МФО и Заемщика.
2. При взаимодействии с Заявителями и Заемщиками МФО руководствуется принципами уважительного отношения, открытости и недопустимости злоупотребления правом.
3. Работникам МФО запрещается совершать действия, нарушающие права и законные интересы Заявителей и Заемщиков.

ГЛАВА 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Статья 8. Основные термины

Для целей настоящих Правил используются следующие термины и определения:

1. **МФО** — ТОО «Микрофинансовая организация «Kreditflow finance», осуществляющее деятельность по предоставлению микрокредитов на основании лицензии уполномоченного органа.
2. **Заявитель** — физическое лицо, обратившееся в МФО с целью получения микрокредита до момента заключения договора.

3. **Заемщик** — физическое лицо, заключившее с МФО договор о предоставлении микрокредита.
4. **Микрокредит** — деньги, предоставляемые МФО Заемщику на условиях возвратности, срочности и платности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
5. **Договор** — договор о предоставлении микрокредита, заключенный между МФО и Заемщиком в электронной форме.
6. **Индивидуальные условия** — часть договора, содержащая сведения о сумме микрокредита, сроке, размере вознаграждения, ГЭСВ, порядке погашения и иных индивидуальных условиях.
7. **Ключевой информационный документ (КИД)** — документ, содержащий обязательную информацию об условиях микрокредита, предоставляемый Заявителю до заключения договора.
8. **Личный кабинет** — защищенный раздел информационной системы МФО, посредством которого осуществляется взаимодействие между МФО и Заявителем (Заемщиком).
9. **Интернет-ресурс МФО** — официальный сайт МФО и связанные с ним программные решения, предназначенные для предоставления микрокредитов электронным способом.
10. **Электронный документ** — документ в электронной форме, созданный, подписанный, переданный и хранящийся в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
11. **Идентификация** — процедура установления личности Заявителя в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
12. **Аутентификация** — процедура подтверждения принадлежности средств электронной идентификации конкретному лицу.
13. **Биометрическая идентификация** — подтверждение личности Заявителя посредством биометрических данных с использованием технологий, соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан.
14. **Одноразовый код подтверждения (ОТР)** — уникальный код, направляемый МФО Заявителю для подтверждения совершения юридически значимого действия.
15. **Средство электронной идентификации** — средство, используемое для подтверждения личности Заявителя в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
16. **Персональные данные** — сведения, относящиеся к определенному или определяемому физическому лицу.
17. **Обработка персональных данных** — действия с персональными данными, осуществляемые МФО в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
18. **Кредитное бюро** — юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию кредитных историй в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

19. **Кредитная история** — совокупность сведений о субъекте кредитной истории, формируемая в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
20. **Кредитный отчет** — документ, предоставляемый кредитным бюро в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
21. **Кредитное досье** — совокупность документов, сведений и информации, формируемых МФО по каждому договору.
22. **Просроченная задолженность** — задолженность, не погашенная Заемщиком в сроки, предусмотренные договором.
23. **Рабочий день** — день, который в соответствии с законодательством Республики Казахстан не является выходным или праздничным днем.
24. **Календарный день** — день календарного года независимо от режима работы МФО.
25. **Уполномоченный орган** — государственный орган Республики Казахстан, осуществляющий регулирование, контроль и надзор за деятельностью микрофинансовых организаций.

Статья 9. Толкование терминов

1. Термины, используемые в настоящих Правилах и не определенные настоящей главой, применяются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.
2. В случае изменения законодательства Республики Казахстан термины подлежат применению в значении, установленном соответствующими нормативными правовыми актами, до внесения изменений в настоящие Правила.
3. Во всех внутренних документах МФО используются единые определения терминов, предусмотренные настоящими Правилами.

ГЛАВА 3. ПРИНЦИПЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

Статья 10. Основные принципы предоставления микрокредитов

1. Предоставление микрокредитов осуществляется на принципах:
 1. законности;
 2. возвратности;
 3. срочности;
 4. платности;
 5. ответственного кредитования;
 6. прозрачности условий;
 7. защиты прав и законных интересов клиентов;
 8. соблюдения требований законодательства о персональных данных;

9. недопущения дискриминации;
10. добросовестного поведения.

Статья 11. Ответственное кредитование

1. При рассмотрении заявления МФО принимает меры по оценке платежеспособности Заявителя.
2. МФО не принимает решение о предоставлении микрокредита исключительно на основании одного критерия.
3. При принятии решения учитываются сведения, полученные в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
4. Используемые МФО методики оценки кредитного риска относятся к внутренним документам МФО и не подлежат раскрытию, если иное не предусмотрено законодательством.

Статья 12. Добросовестное информирование

1. До заключения договора МФО предоставляет Заявителю достоверную и достаточную информацию об условиях предоставления микрокредита.
2. Информация предоставляется в форме, обеспечивающей возможность ее сохранения и последующего ознакомления.
3. До заключения договора Заявителю предоставляется возможность ознакомиться с:
 - Правилами;
 - Ключевым информационным документом;
 - проектом договора;
 - соглашениями, предусмотренными законодательством;
 - иными документами, обязательными к раскрытию.

Статья 13. Запрет злоупотребления правом

1. При осуществлении деятельности МФО и Заемщик обязаны действовать добросовестно.
2. Не допускается использование прав исключительно с намерением причинить вред другой стороне либо иным образом злоупотребить правом.
3. При возникновении спорных ситуаций стороны принимают меры к их урегулированию в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЯВИТЕЛЮ

Статья 14. Общие требования к Заявителю

1. Микрокредит предоставляется физическому лицу, соответствующему требованиям законодательства Республики Казахстан, настоящих Правил, внутренних документов МФО и условиям соответствующего микрокредитного продукта.
2. Заявитель обязан предоставить МФО достоверную, актуальную и полную информацию, необходимую для рассмотрения заявления о предоставлении микрокредита.
3. Подача заявления на получение микрокредита означает обращение Заявителя в МФО с просьбой рассмотреть возможность предоставления микрокредита, но не является основанием возникновения обязанности МФО предоставить микрокредит.
4. МФО самостоятельно принимает решение о возможности предоставления микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними процедурами оценки кредитного риска.

Статья 15. Документы и сведения, предоставляемые Заявителем

1. Для рассмотрения заявления Заявитель предоставляет сведения и документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и требованиями информационной системы МФО.
2. Перечень необходимых сведений определяется МФО исходя из:
 1. требований законодательства;
 2. особенностей микрокредитного продукта;
 3. необходимости проведения идентификации;
 4. необходимости оценки платежеспособности;
 5. требований по противодействию мошенничеству;
 6. требований законодательства в сфере ПОД/ФТ.
3. МФО вправе получать сведения из государственных информационных систем, кредитных бюро и иных источников при наличии правовых оснований.

Статья 16. Достоверность сведений

1. Заявитель гарантирует достоверность всех сведений, представленных МФО.
2. В случае выявления недостоверных либо противоречивых сведений МФО вправе:
 1. запросить дополнительные сведения;

2. приостановить рассмотрение заявления;
 3. отказать в предоставлении микрокредита;
 4. принять иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
3. Представление недостоверной информации не ограничивает право МФО использовать иные способы проверки сведений, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Статья 17. Изменение сведений

1. До заключения договора Заявитель обязан незамедлительно уведомить МФО об изменении сведений, ранее предоставленных при подаче заявления.
2. После заключения договора Заемщик обязан сообщить МФО об изменении сведений, влияющих на исполнение договора, в сроки и порядке, предусмотренные договором.

ГЛАВА 5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ

Статья 18. Способы подачи заявления

1. Заявление на получение микрокредита подается посредством:
 1. официального интернет-ресурса МФО;
 2. личного кабинета;
 3. мобильного приложения МФО (при наличии);
 4. иных электронных сервисов, используемых МФО в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. Подача заявления осуществляется путем заполнения электронной формы установленного образца.

Статья 19. Регистрация заявления

1. После направления заявления информационная система МФО осуществляет его автоматическую регистрацию.
2. Каждому заявлению присваивается уникальный идентификационный номер.
3. Дата и время подачи заявления фиксируются автоматически средствами информационной системы МФО.
4. Сведения о регистрации заявления включаются в кредитное досье.

Статья 20. Проверка заявления

1. После регистрации заявления МФО проводит его предварительную проверку.
2. Проверка включает:
 1. проверку полноты сведений;
 2. проверку корректности введенных данных;
 3. проверку соответствия обязательным требованиям;
 4. проверку наличия оснований, препятствующих дальнейшему рассмотрению заявления.
3. При необходимости МФО вправе запросить дополнительные сведения либо документы.

Статья 21. Основания для прекращения рассмотрения заявления

1. МФО вправе прекратить рассмотрение заявления в случаях:
 1. непредоставления необходимых сведений;
 2. невозможности проведения идентификации;
 3. невозможности подтверждения представленных сведений;
 4. выявления признаков мошенничества;
 5. наличия иных обстоятельств, препятствующих принятию решения.
2. Прекращение рассмотрения заявления не препятствует повторному обращению Заявителя после устранения причин, послуживших основанием для прекращения рассмотрения.

ГЛАВА 6. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И АУТЕНТИФИКАЦИЯ

Статья 22. Общие положения

1. До заключения договора МФО проводит идентификацию и аутентификацию Заявителя в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
2. Идентификация является обязательным условием предоставления микрокредита.
3. МФО вправе использовать один либо несколько способов идентификации и аутентификации, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Статья 23. Способы идентификации

1. В целях идентификации МФО вправе использовать:
 1. биометрическую идентификацию;

2. средства электронной идентификации;
 3. государственные информационные системы;
 4. документы, удостоверяющие личность;
 5. иные способы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
2. Конкретный способ идентификации определяется МФО с учетом требований законодательства и применяемых технологических решений.

Статья 24. Аутентификация

1. После успешной идентификации проводится аутентификация Заявителя.
2. Для подтверждения юридически значимых действий МФО вправе использовать:
 1. одноразовый код подтверждения (ОТР);
 2. средства электронной идентификации;
 3. биометрическое подтверждение;
 4. иные способы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
3. Успешное прохождение процедуры аутентификации является подтверждением совершения соответствующего действия Заявителем, если иное не будет установлено в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Статья 25. Безопасность идентификации

1. МФО обеспечивает применение организационных и технических мер, направленных на защиту процедур идентификации и аутентификации.
2. При выявлении признаков неправомерного использования персональных данных либо средств идентификации МФО вправе приостановить рассмотрение заявления до завершения необходимых проверок.
3. При наличии оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, МФО вправе отказать в предоставлении микрокредита в целях предотвращения мошеннических действий.

ГЛАВА 7. ОЦЕНКА ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТИ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

Статья 26. Общие положения

1. После успешного завершения процедур идентификации и аутентификации МФО осуществляет оценку платежеспособности Заявителя в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, нормативными правовыми актами уполномоченного органа и внутренними документами МФО.
2. Оценка платежеспособности проводится в целях определения способности Заявителя своевременно и в полном объеме исполнять обязательства по договору микрокредита.
3. При проведении оценки платежеспособности МФО руководствуется принципами объективности, достаточности, добросовестности и риск-ориентированного подхода.

Статья 27. Источники информации

1. При рассмотрении заявления МФО вправе использовать сведения, полученные:
 1. от Заявителя;
 2. из государственных информационных систем;
 3. из кредитных бюро;
 4. из информационных систем, использование которых допускается законодательством Республики Казахстан;
 5. из иных источников, использование которых не запрещено законодательством Республики Казахстан.
2. МФО вправе проверить достоверность любых сведений, представленных Заявителем.
3. При наличии противоречий между представленными сведениями МФО вправе запросить дополнительные документы либо принять решение об отказе в предоставлении микрокредита.

Статья 28. Оценка кредитного риска

1. При принятии решения МФО вправе учитывать:
 1. сведения о доходах;
 2. сведения о действующих обязательствах;
 3. кредитную историю;
 4. кредитный рейтинг (при наличии);
 5. сведения о ранее исполненных обязательствах перед МФО;
 6. результаты внутренних процедур оценки риска;
 7. результаты автоматизированного скоринга;
 8. иные сведения, предусмотренные внутренними документами МФО.

2. Методика оценки кредитного риска относится к внутренним документам МФО и не подлежит раскрытию, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Статья 29. Принятие решения

1. По результатам рассмотрения заявления МФО принимает одно из следующих решений:
 1. предоставить микрокредит;
 2. отказать в предоставлении микрокредита;
 3. запросить дополнительные сведения;
 4. приостановить рассмотрение заявления до устранения обстоятельств, препятствующих принятию решения.
2. Решение принимается уполномоченным работником МФО и (или) автоматизированной информационной системой МФО.
3. Решение принимается независимо, объективно и исключительно на основании законодательства Республики Казахстан, внутренних документов МФО и результатов оценки кредитного риска.
4. Подача заявления не порождает обязанности МФО предоставить микрокредит.

Статья 30. Уведомление о принятом решении

1. Информация о принятом решении доводится до сведения Заявителя посредством электронных каналов связи, используемых МФО.
2. При принятии положительного решения Заявителю предоставляется доступ к документам, необходимым для заключения договора.
3. При отказе в предоставлении микрокредита МФО вправе направить соответствующее уведомление способом, выбранным Заявителем либо предусмотренным внутренними процедурами МФО.

ГЛАВА 8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

Статья 31. Общие положения

1. Договор заключается исключительно после принятия положительного решения о предоставлении микрокредита.
2. До заключения договора Заявителю предоставляется возможность ознакомиться с:
 1. настоящими Правилами;
 2. Ключевым информационным документом;

3. проектом договора;
4. соглашениями, предоставление которых предусмотрено законодательством Республики Казахстан;
5. иной обязательной информацией.

3. Заключение договора осуществляется исключительно после подтверждения волеизъявления Заявителя.

Статья 32. Способы заключения договора

1. Договор заключается в электронной форме.
2. Для подтверждения заключения договора МФО вправе использовать:
 1. OTP-код;
 2. средства электронной идентификации;
 3. биометрическое подтверждение;
 4. иные способы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
3. Используемый способ подтверждения должен обеспечивать возможность установления факта выражения волеизъявления Заемщика.

Статья 33. Момент заключения договора

1. Договор считается заключенным после совершения сторонами всех действий, необходимых для его заключения в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. С момента заключения договора у сторон возникают взаимные права и обязанности.

Статья 34. Юридическая сила электронных документов

1. Электронные документы, сформированные в информационной системе МФО, обладают юридической силой при соблюдении требований законодательства Республики Казахстан.
2. Электронные документы могут использоваться в качестве доказательств в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
3. МФО обеспечивает хранение электронных документов в течение сроков, установленных законодательством Республики Казахстан.

Статья 35. Предоставление экземпляра договора

1. После заключения договора Заемщику предоставляется возможность получения его экземпляра.
2. Экземпляр договора может предоставляться посредством:

1. личного кабинета;
2. электронной почты;
3. скачивания с интернет-ресурса МФО;
4. иного способа, предусмотренного законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА

Статья 36. Общие положения

1. Предоставление микрокредита осуществляется после заключения договора.
2. Денежные средства перечисляются способом, указанным в индивидуальных условиях договора.
3. Обязательство МФО считается исполненным с момента совершения операции по перечислению денежных средств в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Статья 37. Порядок перечисления денежных средств

1. Перечисление осуществляется на банковский счет, платежную карту либо иным способом, предусмотренным договором.
2. При невозможности перечисления денежных средств по причинам, не зависящим от МФО, предоставление микрокредита может быть приостановлено до устранения соответствующих обстоятельств.
3. МФО информирует Заемщика о предоставлении микрокредита посредством используемых электронных сервисов.

Статья 38. Подтверждение предоставления микрокредита

1. Подтверждением предоставления микрокредита являются сведения информационной системы МФО, документы банка, платежной организации либо иные документы, подтверждающие совершение операции.
2. Указанные сведения являются частью кредитного досье.

Статья 39. Отказ от получения микрокредита

1. До момента перечисления денежных средств Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита.
2. После перечисления денежных средств отношения сторон регулируются заключенным договором и законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 10. ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ

Статья 40. Общие положения

1. Заемщик обязан исполнять обязательства по Договору надлежащим образом, в полном объеме и в сроки, предусмотренные Договором.
2. Исполнение обязательств осуществляется способами, предусмотренными Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.
3. Заемщик самостоятельно обеспечивает наличие денежных средств, необходимых для исполнения обязательств по Договору.
4. Получение либо неполучение уведомлений от МФО не освобождает Заемщика от обязанности своевременно исполнить обязательства по Договору.

Статья 41. Порядок внесения платежей

1. Платежи по Договору осуществляются способами, предложенными МФО и указанными на официальном интернет-ресурсе МФО.
2. Заемщик вправе выбрать любой доступный способ оплаты.
3. Обязательство считается исполненным с момента зачисления денежных средств на счет МФО, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
4. Риски, связанные с ошибочным указанием реквизитов либо использованием недоступного способа оплаты, несет лицо, допустившее соответствующую ошибку.

Статья 42. Досрочное исполнение обязательств

1. Заемщик вправе полностью либо частично исполнить обязательства по Договору досрочно в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
2. При досрочном исполнении обязательств перерасчет производится в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
3. МФО не вправе препятствовать реализации Заемщиком права на досрочное исполнение обязательств, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Статья 43. Подтверждение исполнения обязательств

1. По запросу Заемщика МФО предоставляет сведения о размере задолженности, произведенных платежах и текущем состоянии исполнения обязательств.
2. После полного исполнения обязательств информация об исполнении Договора отражается в информационных системах МФО и передается в кредитные бюро в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 11. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

Статья 44. Общие положения

1. Изменение условий Договора допускается только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
2. Любые изменения условий Договора оформляются способом, позволяющим подтвердить волеизъявление сторон.
3. Изменение отдельных условий Договора не прекращает действие остальных его положений.

Статья 45. Обращение Заемщика

1. Заемщик вправе обратиться в МФО с заявлением об изменении условий исполнения обязательств в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
2. Заявление может быть подано посредством:
 1. личного кабинета;
 2. интернет-ресурса МФО;
 3. электронной почты;
 4. письменного обращения;
 5. иных способов, определенных МФО.

Статья 46. Рассмотрение заявления

1. МФО рассматривает заявление Заемщика в сроки и порядке, установленные законодательством Республики Казахстан.
2. При рассмотрении заявления МФО вправе:
 1. запросить дополнительные документы;
 2. запросить подтверждение представленных сведений;
 3. провести дополнительную оценку финансового положения Заемщика;
 4. предложить возможные варианты урегулирования обязательств;

5. принять решение в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
3. Результаты рассмотрения заявления доводятся до сведения Заемщика способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 12. УРЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Статья 47. Общие положения

1. При нарушении Заемщиком обязательств по Договору МФО осуществляет мероприятия по урегулированию просроченной задолженности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. Урегулирование просроченной задолженности осуществляется с соблюдением принципов законности, добросовестности и уважения прав Заемщика.

Статья 48. Информирование Заемщика

1. При возникновении просроченной задолженности МФО вправе направить Заемщику уведомление о наличии задолженности.
2. Уведомление может содержать:
 1. размер задолженности;
 2. дату возникновения просрочки;
 3. способы погашения задолженности;
 4. информацию о праве Заемщика обратиться в МФО;
 5. иную информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан.

Статья 49. Рассмотрение обращений Заемщика

1. Заемщик вправе обратиться в МФО с заявлением об изменении условий исполнения обязательств в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
2. Порядок рассмотрения таких обращений определяется законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.
3. МФО рассматривает заявление в установленные законодательством сроки.

Статья 50. Способы защиты прав МФО

1. В случае неисполнения обязательств МФО вправе использовать способы защиты гражданских прав, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
2. Реализация соответствующих прав осуществляется исключительно при наличии предусмотренных законом оснований и с соблюдением установленного порядка.
3. Применение конкретного способа защиты зависит от обстоятельств конкретного случая и требований законодательства Республики Казахстан.

ГЛАВА 13. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Статья 51. Общие положения

1. МФО осуществляет обработку персональных данных в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. Обработка персональных данных осуществляется исключительно в целях:
 1. рассмотрения заявления;
 2. предоставления микрокредита;
 3. исполнения Договора;
 4. исполнения требований законодательства Республики Казахстан;
 5. защиты прав и законных интересов МФО и Заемщика.

Статья 52. Защита персональных данных

1. МФО принимает необходимые организационные, правовые и технические меры по защите персональных данных.
2. Доступ к персональным данным предоставляется только уполномоченным лицам в пределах их должностных обязанностей.
3. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется исключительно в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Статья 53. Электронное взаимодействие

1. МФО осуществляет взаимодействие с Заявителем и Заемщиком посредством информационных систем и каналов связи, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором.
2. В качестве каналов взаимодействия могут использоваться:

1. личный кабинет;
2. официальный интернет-ресурс;
3. SMS;
4. электронная почта;
5. телефонная связь;
6. мобильное приложение (при наличии);
7. иные каналы связи, использование которых допускается законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 54. Право на обращение

1. Заявитель и Заемщик вправе обратиться в МФО с заявлением, жалобой, предложением либо иным обращением по вопросам предоставления и обслуживания микрокредита.
2. Обращения рассматриваются МФО в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами МФО.
3. Реализация права на обращение осуществляется без взимания платы, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Статья 55. Способы подачи обращения

1. Обращение может быть подано одним из следующих способов:
 1. посредством официального интернет-ресурса МФО;
 2. через Личный кабинет;
 3. посредством электронной почты;
 4. почтовым отправлением;
 5. путем личного обращения в офис МФО;
 6. иным способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
2. Обращение должно содержать сведения, достаточные для его рассмотрения.
3. При необходимости МФО вправе запросить дополнительные документы либо сведения.

Статья 56. Рассмотрение обращения

1. Каждое обращение подлежит обязательной регистрации.

2. Рассмотрение обращения осуществляется объективно, всесторонне и в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
3. При рассмотрении обращения МФО вправе:
 1. запросить дополнительные документы;
 2. запросить дополнительные пояснения;
 3. провести внутреннюю проверку;
 4. использовать сведения кредитного досье;
 5. использовать сведения информационных систем МФО.
4. Ответ предоставляется способом, соответствующим способу обращения либо указанным заявителем способом, если иной порядок не установлен законодательством Республики Казахстан.

Статья 57. Урегулирование разногласий

1. МФО принимает меры к урегулированию разногласий путем переговоров.
2. В случае невозможности урегулирования разногласий спор разрешается в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.
3. Подача обращения не ограничивает право Заемщика на использование иных способов защиты своих прав, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 15. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Статья 58. Общие принципы обслуживания

1. МФО обеспечивает равный доступ к получению микрофинансовых услуг независимо от наличия инвалидности.
2. При обслуживании лиц с инвалидностью МФО руководствуется законодательством Республики Казахстан, принципами уважения достоинства личности, недискриминации и равного доступа к услугам.
3. Работники МФО обязаны обеспечивать корректное и уважительное взаимодействие с лицами с инвалидностью.

Статья 59. Доступность информации

1. МФО принимает меры по обеспечению доступности информации о микрофинансовых услугах.
2. По запросу лица с инвалидностью работники МФО оказывают содействие в ознакомлении с условиями предоставления микрокредита.
3. При наличии технической возможности информация может предоставляться в формате, учитывающем особенности восприятия соответствующей категории лиц с инвалидностью.

Статья 60. Представительство

1. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, взаимодействие с лицом с инвалидностью может осуществляться через его законного представителя либо представителя, действующего на основании надлежащим образом оформленных полномочий.
2. Полномочия представителя подтверждаются документами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 61. Конфиденциальность

1. МФО обеспечивает конфиденциальность сведений о Заявителях и Заемщиках в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. Доступ к информации предоставляется исключительно лицам, имеющим соответствующие полномочия.
3. Передача информации третьим лицам допускается только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Статья 62. Хранение документов

1. Документы, связанные с предоставлением микрокредитов, формируются и хранятся МФО в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
2. Документы могут храниться как на бумажном носителе, так и в электронной форме, если это допускается законодательством Республики Казахстан.

Статья 63. Внесение изменений в Правила

1. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Единственным участником либо иным уполномоченным органом управления МФО в соответствии с Уставом МФО.
2. Новая редакция Правил вступает в силу с даты, указанной в решении об утверждении, если самим решением не установлен иной срок.
3. Актуальная редакция Правил размещается на официальном интернет-ресурсе МФО в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Статья 64. Контроль за соблюдением Правил

1. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется руководителем МФО и иными уполномоченными лицами в пределах их компетенции.
2. Работники МФО несут ответственность за несоблюдение настоящих Правил в соответствии с законодательством Республики Казахстан, локальными актами МФО и условиями трудового договора.

Статья 65. Вступление Правил в силу

1. Настоящие Правила вступают в силу с даты, указанной в решении об их утверждении.
2. С даты вступления в силу настоящих Правил ранее действовавшие Правила предоставления микрокредитов электронным способом утрачивают силу.
3. Настоящие Правила подлежат применению ко всем заявлениям о предоставлении микрокредита, поданным после даты их вступления в силу, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.