

«Тойота Файнаншл Сервисез Қазақстан» Микроқаржы ұйымы»  
Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің  
Жалғыз қатысушысының Шешімімен бекітілген

**«ТОЙОТА ФАЙНАНШЛ СЕРВИСЕЗ ҚАЗАҚСТАН»  
МИКРОҚАРЖЫ ҰЙЫМЫ»  
ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ СЕРІКТЕСТІГІНІҢ  
МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ**

**Алматы қ., Қазақстан Республикасы**

# МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ

(бұдан әрі – «Қағидалар»)

Осы Микрокредиттер беру қағидалары қолданыстағы заңнаманың талаптарына сәйкес әзірленді және «Тойота Файнаншл Сервисез Қазақстан» Микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредиттер беру тәртібін, шарттарын, негізгі қағидастарын айқындайды.

## 1-БАП ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

1.1 Егер осы Қағидаларда өзгеше тікелей көрсетілмесе, осы Қағидаларда бас әріппен жазылатын барлық терминдердің келесідей мағыналары болады:

«Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі» (ЖТСМ)	Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес есептелетін микрокредит бойынша анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі
«Дилер»	автомобильдерді сату жөніндегі қызметті жүзеге асыратын заңды немесе жеке тұлға
«Микрокредит беру туралы шарт» (МКШ)	ТФС Қарыз алушыға микрокредит беретін шарт
«Қарыз алушы»	ТФС-пен Микрокредит беру туралы шарт жасасқан жеке тұлға немесе заңды тұлға
«Өтініш беруші»	ТФС-ке микрокредит алуға өтініш берген жеке тұлға немесе заңды тұлға
«КБ»	кредиттік бюро
«ҚЖК»	қарыз жүктемесінің коэффициенті
«Микрокредит»	ТФС-тің Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында берген ақшасы
«Кепіл заты»	МКШ шеңберінде берілген Микрокредит сомасы есебінен сатып алынатын және Қарыз алушының Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін қамтамасыз ету мақсатында кепіл беруші ретіндегі Қарыз алушы мен кепіл ұстаушы ретіндегі ТФС арасында жасалған Көлік құралының кепіл шартына сәйкес кепілге берілген көлік құралы, сондай-ақ Қарыз алушы немесе үшінші тұлға Қарыз алушының Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін қосымша қамтамасыз ету ретінде ұсынған өзге мүлік немесе көлік құралы ауыстырылған жағдайдағы мүлік.

«ТФС өкілі»	сенімхат және/немесе өзге де құжат негізінде Қарыз алушылардан құжаттарды қабылдауға, ТФС атынан шарттарға қол қоюға, Қарыз алушыларға өтеу кестелерін ұсынуға, сондай-ақ сенімхатта және/немесе өзге де құжатта көзделген басқа да іс-әрекеттерді жасауға ТФС уәкілеттік берген жеке тұлға. ТФС өкілі Дилердің ғимаратында/үй-жайында болады.
«Қосалқы қарыз алушы»	Қарыз алушымен бірге МКШ-на қол қоятын, МКШ бойынша міндеттемелердің орындалуына, соның ішінде алынған Микрокредитті қайтару, сондай-ақ Микрокредит бойынша сыйақы мен басқа да төлемдерді төлеу жөніндегі міндеттемелерді орындауды қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей, Қарыз алушымен бірдей ортақ жауапты болатын жеке тұлға / жеке кәсіпкер / заңды тұлға
«Көлік құралы» (КК)	МКШ-да көрсетілген бір немесе бірнеше көлік құралдары және олардың бөлінбейтін жақсартулары
«ТФС»	«Тойота Файнаншл Сервисез Қазақстан» Микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
«Шешім қабылдау жөніндегі уәкілетті орган»	микрокредит беру / беруден бас тарту туралы шешім қабылдауға ТФС уәкілеттік берген тұлға немесе тұлғалар
«ЖТ»	жеке тұлға
«ЗТ»	заңды тұлға

## **2-БАП ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

- 2.1 ТФС Қарыз алушыға Микрокредитті ақылы, жеделді, қайтарымды, қамтамасыз етілетін, нысаналы пайдаланылатын шарттарда және МКШ айқындайтын басқа да шарттарда береді.
- 2.2 Осы Қағидалар жария құжат болып табылады және ТФС ресми сайтында орналастырылады.
- 2.3 Осы Қағидалар қазақ және орыс тілдерінде жасалды. Қазақ және орыс нұсқалары арасында айырмашылық болған жағдайда орыс тіліндегі нұсқасы басым күшке ие болады.

## **3-БАП МИКРОКРЕДИТ БЕРУГЕ ӨТІНІШ БЕРУ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ**

- 3.1 Микрокредиттер беру рәсімі және өзара әрекеттестіктің барлық кезеңдерінде ашылуға жататын ақпарат тізбесі.

Сатып алған КҚ кепілге қою арқылы ТФС Микрокредиттің 1 (бір) түрін ұсынады.

- 1) Микрокредиттер беру рәсімі келесідей кезеңдерден тұрады:
  - Алдын ала есептеу және кеңес беру
  - Микрокредит беруге Өтінішті қарау рәсімі:
    - Құжаттарды қабылдау және тексеру;

- Қарыз алушыны, Қосалқы қарыз алушыны (бар болса) сәйкестендіру (верификацияны қоса алғанда) және бенефициарлық меншік иесін анықтау;
- Несие қабілеттілігін бағалау;
- ҚЖК есептеу;
- Шешім қабылдау;
- Беру үшін құжаттарды дайындау.  
Микрокредит алуға Өтінішті қараудың шекті мерзімдері келесілерден аспайды:
- ЖТ-ға берілетін Микрокредиттер бойынша: Өтініш берушінің мәліметтерді ұсыну мерзімі кірмейтін 10 (он) жұмыс күні;
- ЗТ және жеке кәсіпкерлерге берілетін Микрокредиттер бойынша: Өтініш берушінің мәліметтерді ұсыну мерзімі кірмейтін 30 (отыз) жұмыс күні.
- МКШ, КҚ кепіл шартына және өзге де кредиттік/кепіл құжаттамасына, қосымша қызметтер бойынша құжаттамаға қол қою
- Микрокредит беру
- Кредиттік досье қалыптастыру және сақтау
- Несиеден кейінгі қызмет көрсету

2) Өзара әрекеттесудің барлық кезеңдерінде ашылуға жататын ақпарат тізбесі

Нөмірі	Өзара әрекеттесудің кезеңі	Ашылуға жататын ақпарат
	Қарыз алушыны, Қосалқы қарыз алушыны сәйкестендіру (верификациялауды қоса алғанда) және бенефициарлық меншік иесін анықтау	ЖТ: ТАӘ; ЖСН; Жынысы; Туған күні; Азаматтық; Жеке басын куәландыратын құжаттың деректері; Отбасылық жағдайы; Жұбайының (зайыбының) ТАӘ (бар болса); Электрондық мекенжайы; Телефон; Тіркелу және нақты тұру мекенжайы; Жұмыс орны туралы ақпарат; Асырауындағы адамдар саны; Орташа айлық табыс; Туыстары мен байланыс тұлғалары туралы ақпарат.  ЗТ: Құрылтай құжаттары (жарғы, атқарушы органды тағайындау туралы шешім, бұйрық)
	Несие қабілеттілігін бағалау	Өтініш берушінің КБ-дан кредиттік есебі; Құрылтайшылар мен атқарушы органның КБ-дан кредиттік есебі; Банктік шоттардан үзінді көшірмелер; Мүлік туралы анықтама; Басқа қаржы мекемелерінде берешектің жоқтығы туралы анықтама
	Несиеден кейінгі қызмет көрсету	Банктік шоттардан үзінді көшірмелер; Қаржылық жағдайдың нашарлағанын растайтын құжаттар

Жоғарыда көрсетілген кестеге енгізілмеген өзара әрекеттесу кезеңдерінде ашылуға жататын ақпарат сұралмайды.

### 3.2 Микрокредиттер беру кезінде сәйкестендіру және жосықсыз тәжірибелердің алдын алу рәсімдері.

Қарыз алушыны, Қосалқы қарыз алушыны (бар болса) сәйкестендіру және Микрокредиттер беру кезінде жосықсыз практикаларды болғызбау мақсатында мынадай рәсімдер жүзеге асырылады:

#### 1) Жеке басын тексеру

ЖТ:

Жеке басын куәландыратын құжаттарды тексеру (мысалы, жеке куәлік, паспорт);

Биометриялық сәйкестендіруден өту;

Деректерді мемлекеттік базалармен салыстыру (мысалы, халыққа қызмет көрсету орталықтары немесе «Азаматтарға арналған үкімет» КеАҚ арқылы).

#### 2) Несие қабілеттілігін бағалау

КБ арқылы несие тарихын тексеру;

Кірістер мен шығыстарды талдау;

ҚЖК есептеу.

#### 3) Алаяқтыққа қарсы іс-қимыл

Берілген деректерді верификациялау (телефон, email және т.б.);

Қазақстан Республикасы Қаржы мониторингі агенттігінің /Антифрод-орталықтың тізімдері, санкциялық тізімдер бойынша тексеру;

Құжаттарға электрондық-цифрлық қолтаңбамен қол қою;

КБ-да ерікті бас тартудың болуын тексеру;

Ішкі істер департаментінің Жол полициясы басқармасы органдарында кепілді тіркеу.

#### 4) Дербес деректерді өңдеуге келісім

Деректерді өңдеуге және үшінші тұлғаларға беруге жазбаша немесе электрондық келісім алу (мысалы, КБ).

#### 5) Заңнаманы сақтау

«Микроқаржы қызметі туралы» Заңды және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің нормативтерін қоса алғанда, заңнама талаптарын орындау.

### 3.3 Микрокредиттер кредит қабілеттілігі бар келесідей тұлғаларға берілуі мүмкін:

– Қазақстан Республикасының резиденті болып табылатын, 18 (он сегіз) жастан асқан жеке тұлғаларға. Егер шешім қабылдау жөніндегі уәкілетті органның шешімінде өзгеше айқындалмаса, Қарыз алушының Микрокредит толық өтелген сәттегі жасы 63 (алпыс үш) жастан аспауы тиіс;

– Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тіркелген заңды тұлғаларға, сондай-ақ олардың филиалдары мен өкілдіктеріне, сонымен қатар шетелдік заңды тұлғалардың

- филиалдары мен өкілдіктеріне. Бұл ретте, егер Шешім қабылдау жөніндегі уәкілетті органның шешімінде өзгеше белгіленбесе, Микрокредит алуға өтінім берген сәтте заңды тұлғаның, филиалдың немесе өкілдіктің (тиісінше мемлекеттік тіркелген немесе есептік тіркеуден өткен күннен бастап) жұмыс істеу мерзімі 1 (бір) жылдан кем болмауы тиіс;
- Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес тіркелген және Қазақстан Республикасының аумағында өз қызметін жүзеге асыратын, заңды тұлға құрмай жеке кәсіпкерлікті жүзеге асыратын жеке тұлғаларға (жеке кәсіпкерлер). Бұл ретте, егер Шешім қабылдау жөніндегі уәкілетті органның шешімінде өзгеше белгіленбесе, Микрокредит алуға өтінім берген сәтте жеке кәсіпкерлікті жүзеге асыру мерзімі (мемлекеттік тіркелген күннен бастап) 1 (бір) жылдан кем болмауы тиіс.
- 3.4** Өтініш беруші тікелей ТФС-ке немесе Дилер арқылы жүгінуге құқылы. Өтініш берушіге Микрокредит берілуі мүмкін шарттар бойынша алдын ала кеңес беріледі.
- 3.5** ТФС-пен берілетін Микрокредит сомасы ТФС-тің қалауы бойынша белгіленеді. Өтеу әдісі Өтініш берушінің таңдауына байланысты белгіленеді.
- 3.6** Осы Қағидалардың көшірмесі өтініш беруші МКШ-ын жасасу туралы шешім қабылдағанға дейін Өтініш берушіге ұсынылады.
- 3.7** ТФС МКШ-ын жасасқанға дейін Өтініш берушіге өтеудің мынадай әдістерімен есептелген Микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады:
- сараланған (дифференциалды) төлемдер әдісімен, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша тең төлем сомаларын және кезең ішіндегі негізгі борыш қалдығына есептелген сыйақыны қамтитын азаятын төлемдермен жүзеге асырылады;
  - аннуитетті төлемдер әдісімен, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу микрокредиттің бүкіл мерзімі бойы негізгі борыш бойынша өсіп отыратын төлемдерді және кезең ішіндегі негізгі борыш қалдығына есептелген азайып отыратын сыйақы төлемдерін қамтитын тең төлемдермен жүзеге асырылады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқалардан өзгеше болуы мүмкін;
  - икемді төлемдер әдісімен, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу 2 (екі) кезеңде жүзеге асырылады: 1-кезең және 2-кезең. 2-кезең 1-кезең аяқталғаннан кейін басталады және МКШ (Микрокредит беру туралы шарт) қолданылуы аяқталғанға дейін жалғасады. Микрокредит бойынша берешекті өтеу былайша жүзеге асырылады:
    - 1-кезеңде – осы кезеңнің бүкіл мерзімі бойы тең аннуитетті төлемдермен немесе төлемдердің болмауымен;
    - 2-кезеңде – тең аннуитетті төлемдермен немесе бір жолғы төлеммен.
- 1-кезеңдегі және 2-кезеңдегі төлемдердің мөлшері бір-бірінен өзгеше болуы мүмкін. Әр кезеңнің бірінші және соңғы төлемдерінің мөлшері басқалардан өзгеше болуы мүмкін.
- ТФС-те Микрокредитті өтеу сараланған төлемдер әдісінен, аннуитеттік төлемдер әдісінен және икемді төлемдер әдісінен басқа өтеудің басқа әдістерімен жүзеге асырылуы мүмкін.

- 3.8** Өтініш беруші МКШ-ын жасасу кезінде Микрокредитті өтеудің жоғарыда көрсетілген әдістерінің бірін таңдауға құқылы.
- 3.9** Өтініш беруші ТФС-ке Қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ететін МКШ және шарттар жасасу үшін Микрокредит беру туралы мәселені қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынуы тиіс. Ұсынылған ақпарат расталған болуы керек.
- 3.10** ТФС Өтініш берушіге Микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге, қайта құрылымдауға және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат береді.
- 3.11** Микрокредит беру туралы өтінішті қарау ТФС-ті МКШ-ын жасасуға міндеттемейді.
- 3.12** Егер ТФС Микрокредит беруден бас тарту туралы шешім қабылдаған жағдайда, ТФС өтініш берушіні өзінің шешімі туралы хабардар етуі тиіс. ТФС өтініш берушіге ешқандай себепсіз Микрокредит беруден бас тарту құқығын өзіне қалдырады.

#### **4-БАП**

### **МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ КЕЗІНДЕ МКШ ЖАСАСУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ ҚАРЫЗ АЛУШЫМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ РӘСІМДЕРІ**

- 4.1** Егер ТФС Өтініш берушіге Микрокредит беру туралы шешім қабылдаса, ТФС Өтініш берушіні оның шарттары туралы хабардар етуі тиіс.
- 4.2** Өтініш беруші хабарламаны алған сәттен бастап күнтізбелік 90 (тоқсан) күн мерзім ішінде МКШ жасасуға не оны жасасудан бас тартуға құқылы.
- 4.3** Өтініш беруші МКШ жасасуға келісім бергеннен кейін ТФС Өтініш берушіні Микрокредит берудің тәртібімен, талаптарымен және Қағидаларымен таныстырады, сондай-ақ Өтініш берушіге МКШ жасасуға байланысты құқықтары мен міндеттерін түсіндіреді, Өтініш берушіге МКШ талаптары, ТФС пен Өтініш берушінің бастамасы бойынша оның талаптарын өзгерту мүмкіндігі мен тәртібі туралы, Микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты барлық төлемдер, соның ішінде омбудсменмен өзара әрекеттесу, сондай-ақ МКШ талаптарын бұзу туралы хабардар етеді.
- 4.4** МКШ-на қол қойған сәттен бастап Өтініш беруші Қарыз алушы болады.
- 4.5** ТФС МКШ-на қол қойылған күннен бастап Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес кредиттік досье қалыптастырады.
- 4.6** Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының сұрау салуы бойынша («Микроқаржы қызметі туралы» Заңда көзделген Микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған келесілер туралы мәліметтерді жазбаша нысанда ұсынады:
- ТФС төлеген ақша сомасы;
  - мерзімі өткен берешек мөлшері (бар болса);
  - қарыздың қалдығы;

- кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері.
- 4.7 Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының өтініші бойынша Микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін ТФС өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқтығы туралы анықтаманы жазбаша нысанда тегін ұсынады.
- 4.8 Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының өтініші бойынша ТФС 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен артық емес өтеусіз Қарыз алушының келіп түскен ақшасын МКШ бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы ақпаратты жазбаша нысанда ұсынады.
- 4.9 Қарыз алушының МКШ бойынша берілген ТФС ақшасын 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін жазбаша нысанда хабарлайды. Мәліметтер негізгі борыштың, сыйақының, тұрақсыздық айыбының, сондай-ақ төлеуге жататын басқа да сомалардың сомасын көрсете отырып ұсынылады.
- 4.10 Мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушымен/Қосалқы қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) МКШ шеңберінде ТФС-пен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғамен ТФС-тің өзара әрекеттесуі жүзеге асырылады:
- ТФС үй-жайында жұмыс күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейінгі кезеңде, аптасына үш реттен және Қарыз алушымен/Қосалқы қарыз алушымен өзге уақыт, кезеңділік және күн (демалыс және (немесе) мереке) келісілмесе, жұмыс күнінде бір реттен артық емес;
  - жұмыс күндері сағат 9.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде үш реттен артық емес және демалыс пен мереке күндері сағат 9.00-ден 18.00-ге дейінгі кезеңде ТФС бастамасы бойынша телефондық келіссөздер жүргізу арқылы екі реттен артық емес.
- 4.11 ТФС-тің Қарыз алушы/қосалқы қарыз алушы болып табылмайтын үшінші тұлғамен өзара әрекеттесуіне мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін Қарыз алушының/қосалқы қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін белгілеу мақсатында жол беріледі.

## **5-БАП**

### **МИКРОКРЕДИТ БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ**

- 5.1 ТФС Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген көлемнен аспайтын мөлшерде Микрокредит береді.
- 5.2 Микрокредит берудің ең аз мерзімі - 2 күнтізбелік күн.
- 5.3 Микрокредит берудің ең ұзақ мерзімі - шектелмейді.
- 5.4 ТФС өз қалауы бойынша ұсынылатын микрокредит сомасын, өтініш берушінің кредит қабілеттілігін, таңдау құқығы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өтініш берушіге тиесілі шарттарды қоспағанда, мерзімдерін және басқа да қажетті шарттарды қарайды және белгілейді.

**6-БАП**  
**ҰСЫНЫЛАТЫН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ**  
**ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ**

- 6.1 Қарыз алушы берілген Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы төлейді. Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны есептеу күн сайын Микрокредиттің нақты қалдығы сомасына жүргізіледі.
- 6.2 Берілген Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі Микрокредит беру мерзіміне қарамастан жылдық есепте көрсетіледі.
- 6.3 Ұсынылатын Микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары:
- ең төменгі мөлшерлеме - жылдық 0% - дан (нөл пайыз);
  - ең жоғары мөлшерлеме - Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген максимумнан аспайды.

**7-БАП**  
**БЕРІЛГЕН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ**

- 7.1 Қарыз алушының берілген Микрокредит бойынша сыйақы төлеуі МКШ-на қоса берілетін өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады.
- 7.2 Микрокредитті мақсатына сәйкес пайдаланбаған кезде Қарыз алушы Микрокредитті ТФС-ке мерзімінен бұрын қайтаруға және Микрокредитті қайтару күніне МКШ бойынша есептелген, Микрокредиттің пайдаланылған бөлігіне қатысты сыйақы төлеуге міндетті.
- 7.3 Қарыз алушы МКШ бойынша төлеген төлем сомасы Қарыз алушының берешегін Қазақстан Республикасының заңнамасында және МКШ-да айқындалған кезектілікпен өтейді.
- 7.4 Микрокредит бойынша төлемдерді өтеу мерзімдерін бұзғаны үшін Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және МКШ-да айқындалған мөлшерде және тәртіппен өсімпұл төлейді. Бұл ретте Микрокредитті нақты пайдалану мерзімі үшін сыйақы есептелуі мүмкін.

**8-БАП**  
**ТФС ҚАБЫЛДАЙТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР**

- 8.1 Қарыз алушының МКШ бойынша міндеттемелерін орындауы Қазақстан Республикасының заңнамасында және МКШ-да көзделген тәсілдермен, оның ішінде КҚ кепіл шартының талаптарында кепіл ұстаушы ретінде әрекет ететін ТФС пайдасына КҚ кепілімен, сондай-ақ жеке және/немесе мүліктік сақтандыру түрлерімен қамтамасыз етіледі.
- 8.2 Кепіл заты ретінде Дилерден сатып алынған/ сатып алынатын, МКШ-да көрсетілген КҚ немесе ТФС-тің қалауы бойынша өзге мүлік қабылданады.
- 8.3 Кепілге берілетін мүлікке (КҚ қоса алғанда) меншік құқығы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен рәсімделуге тиіс.

- 8.4 Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүліктің кепілі осы мүлікті мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда тіркелуге тиіс.
- 8.5 ТФС Қарыз алушының кепілді тіркеуге және кепіл затының сақтандыруға байланысты шығыстарын өтемейді.
- 8.6 Микрокредит қайтарылған және/немесе Кепіл заты сатылған жағдайда, Микрокредитті қайтару жөніндегі шығыстарды және Кепіл затын өткізу жөніндегі шығыстарды қоса алғанда, ТФС-тің барлық шығыстарын Қарыз алушы өтейді.
- 8.7 Кепіл заты жоғалған немесе ТФС жауап бермейтін мән-жайлар бойынша оның жай-күйі мен ұстау шарттары нашарлаған жағдайда, ТФС Қарыз алушыдан Микрокредит сомасын мерзімінен бұрын қайтаруды және ТФС талабында көзделген мерзімде тиесілі сыйақыны төлеуді талап етуге құқылы.
- 8.8 ТФС МКШ бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге қатысты қосымша талаптар белгілеуге құқылы.

## **9-БАП**

### **БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫНЫҢ ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ**

- 9.1. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес есептеледі және МКШ-да белгіленеді.
- 9.2. Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің көлемі оны есептеу үшін қажетті деректер Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған тәртіппен өзгерген жағдайда түзетілуі мүмкін.

## **10-БАП**

### **МИКРОКРЕДИТТІ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ**

**10.1** ТФС-те Микрокредитті өтеу мынадай өтеу әдістерімен жүзеге асырылады:

- сараланған (дифференциалды) төлемдер әдісімен, бұл ретте Микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша тең төлем сомаларын және кезең ішіндегі негізгі борыш қалдығына есептелген сыйақыны қамтитын азаятын төлемдермен жүзеге асырылады;
- аннуитетті төлемдер әдісімен, бұл ретте Микрокредит бойынша берешекті өтеу микрокредиттің бүкіл мерзімі бойы негізгі борыш бойынша өсіп отыратын төлемдерді және кезең ішіндегі негізгі борыш қалдығына есептелген азайып отыратын сыйақы төлемдерін қамтитын тең төлемдермен жүзеге асырылады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқалардан өзгеше болуы мүмкін;
- икемді төлемдер әдісімен, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу 2 (екі) кезеңде жүзеге асырылады: 1-кезең және 2-кезең. 2-кезең 1-кезең аяқталғаннан кейін басталады және МКШ (Микрокредит беру туралы шарт) қолданылуы аяқталғанға дейін жалғасады. Микрокредит бойынша берешекті өтеу былайша жүзеге асырылады:

- 1-кезеңде – осы кезеңнің бүкіл мерзімі бойы тең аннуитетті төлемдермен немесе төлемдердің болмауымен;
  - 2-кезеңде – тең аннуитетті төлемдермен немесе бір жолғы төлеммен.
- 1-кезеңдегі және 2-кезеңдегі төлемдердің мөлшері бір-бірінен өзгеше болуы мүмкін. Әр кезеңнің бірінші және соңғы төлемдерінің мөлшері басқалардан өзгеше болуы мүмкін.

ТФС-те Микрокредитті өтеу сараланған төлемдер әдісінен, аннуитеттік төлемдер әдісінен және икемді төлемдер әдісінен басқа өтеудің басқа әдістерімен жүзеге асырылуы мүмкін.

**10.2** Микрокредитті өтеу әдісі Қарыз алушының таңдауына сәйкес МКШ-да көрсетіледі.

### **11-БАП**

#### **МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ПРОЦЕСІНДЕ ТУЫНДАЙТЫН ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ**

**11.1** Микрокредит беру процесінде туындайтын Қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібі осы Қағидалардың 13-бабында баяндалған.

### **12-бап**

#### **ТФС, ҚАРЫЗ АЛУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

**12.1** ТФС пен Қарыз алушының құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ олардың жауапкершілігі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес осы Қағидалармен және МКШ-мен айқындалады.

**12.2** Осы Қағидалармен және МШК-мен реттелмеген барлық жағдайда, ТФС және Қарыз алушы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын басшылыққа алады.

### **13-БАП**

#### **ТФС-ТІҢ ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС ТӘРТІБІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕСІ**

**13.1** Қарыз алушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдері

*1. Микрокредиттер беру кезінде ТФС қызметкерлерінің және ТФС өкілдерінің мінез-құлық нормалары*

Этикалық және құрмет

ТФС қызметкерлері мен өкілдері Қарыз алушыға қысым жасамай, өзін дұрыс, адал және кәсіби ұстауға міндетті.

Шарттардың ашықтығы

Микрокредиттің барлық шарттары Қарыз алушыға түсінікті және қолжетімді түрде түсіндірілуі тиіс.

Құпиялылық

Қарыз алушының дербес деректері қорғалады және қатаң мақсатына сай пайдаланылады.

Кемсітпеушілік

Шешімдер тек қаржылық өлшемшарттар негізінде, біржақтылықсыз қабылданады.

Ақпараттандыру және сүйемелдеу

Қарыз алушы барлық қажетті құжаттарды алады және кез келген уақытта түсініктеме сұрай алады.

Шағымдарды өңдеу

Қарыз алушылардың шағымдары жедел және мерзімдерді сақтай отырып қаралады.

2. *Микрокредиттер беру рәсімі және өзара әрекеттесудің барлық кезеңдерінде ашылуға жататын ақпарат тізбесі*

Микрокредиттер беру рәсімі және өзара әрекеттесудің барлық кезеңдерінде ашылуға жататын ақпарат тізбесі осы Қағидалардың 3 және 4-баптарында баяндалған.

3. *ТФС қызметкерлерінің және Қарыз алушылармен тікелей өзара әрекеттестік жасайтын ТФС өкілдерінің біліктілігіне қойылатын талаптар*

Білімі

Жоғары немесе орта арнаулы

Кәсіби білім мен дағдылар

Микроқаржы қызметі туралы заңнаманы білу;

Кеңсе бағдарламалары мен құжат айналымы жүйелерін меңгеру;

Клиенттерге қызмет көрсету және қаржылық кеңес беру дағдылары.

Жұмыс тәжірибесі

Қаржы саласында, сатуда немесе клиенттермен жұмыс жасауда тәжірибе қажет.

Жеке қасиеттер

Жауапкершілік, зейін, стресске төзімділік, сауатты сөйлеу.

Қосымша талаптар

Соттылықтың болмауы;

Қазақ және орыс тілдерін меңгеру.

4. *Микрокредиттер беру кезінде жосықсыз тәжірибелерді сәйкестендіру және алдын алу рәсімдері*

Микрокредиттер беру кезінде жосықсыз тәжірибелерді сәйкестендіру және болдырмау рәсімдері осы Қағидалардың 3-бабында баяндалған.

5. *Өтініштер бойынша шешім қабылдау және қарыз алушыларға келтірілген залалды өтеу процесіне қатысатын ТФС лауазымды тұлғаларының, бөлімшелері мен қызметкерлерінің құрылымы, міндеттері, функциялары мен өкілеттіктері*

Өтініштер бойынша шешімдер қабылдау және залалды өтеу процесіне қарыз алушылар қатысады:

Нөмірі	Атауы	Міндеттері	Функциялары	Өкілеттіктері
--------	-------	------------	-------------	---------------

1	Заң қызметі және сәйкестік жөніндегі комитет	Заңнама талаптарына, ішкі регламенттерге сәйкестігі	Қарыз алушылардың жасалған шарттардың талаптарын, белгіленген мерзімдерді, рәсімдерді, мінез-құлық нормаларын, комплаенс талаптарын бұзуға байланысты, сондай-ақ залалды өтеу жөніндегі өтініштерін қарау	Жасалған шарттарға, қолданыстағы рәсімдерге өзгерістер енгізу, кінәлі қызметкерлерге қатысты тәртіптік сипаттағы шараларды қолдану және қарыз алушыға келтірілген залалды өтеу бөлігінде ұсынымдар әзірлеу
2.	Несие комитеті	Несиелік тәуекелдерді азайту; Операциялардың кірістілігін қамтамасыз ету; Портфолио күйін бақылау;	Қарыз алушылардың өтініштерін қарау: 1) қаржыландырудың арнайы және/немесе стандартты емес шарттарына; 2) қаржылық жағдайдың нашарлауына байланысты қаржыландыру шарттарының өзгеруіне; 3) залалды өтеуге; 4) кепілмен қамтамасыз ету мәселелері бойынша; 5) өзге де мәселелер бойынша	Қарыз алушылардың қаржыландыруға, қаржыландырудың қолданыстағы шарттарын өзгертуге, сондай-ақ кредиттік тәуекел дәрежесін ескере отырып, залалды өтеу және мерзімі өткен берешек деңгейін оңтайландыру бойынша жеке өтініштері бойынша шешімдер қабылдау
3.	Президент	Заңнаманы сақтау, қаржылық тұрақтылық, стратегиялық басқару	Ағымдағы қызметке басшылық жасау, басқарушылық шешімдер қабылдау, комитеттердің жұмысын бақылау, корпоративтік стандарттардың сақталуын қамтамасыз ету,	Шешімді түпкілікті бекіту немесе қабылдамау құқығы

			ТФС мүдделерін білдіру	
--	--	--	------------------------	--

6. *Өтініштер бойынша, оның ішінде қараудың әрбір кезеңіндегі мерзімдерді көрсете отырып, МКШ шарттарын өзгертуге арналған өтініштер бойынша шешімдерді қарау және қабылдау рәсімдері*

№	Кезең	Құрылымдық бөлімше	Мерзімі
1.	Қабылдау, бастапқы өңдеу, тіркеу, талдау, уәкілетті бөлімшенің жауапты қызметкеріне орындауға жіберу, орындалу мониторингі, қарау мерзімдері бұзылған жағдайда эскалация	Клиенттермен жұмыс жөніндегі бөлім-электрондық арналар және электрондық құжат айналымы жүйелері арқылы өтініштер алған кезде. Жалпы мәселелер бойынша Ассистент - өтініштерді қағаз жеткізгіште алған кезде	1–14 жұмыс күндер
2.	Бөлімшенің жауапты қызметкерінің өтінішті қарауы, шешім қабылдауы, қажет болған жағдайда уәкілетті органның қарауына шығару, жауап беру	Жауапты құрылымдық бөлімше	1–14 жұмыс күндер
3.	Қарауға шығарған кезде-уәкілетті органның шешім қабылдауы	Несие комитеті, Заң қызметі және сәйкестік жөніндегі Комитет, Президент	1–14 жұмыс күндер
4.	Көрсетілген қызметтің сапасын бақылауды талдау	Сапаны бақылау бағытының басшысы	

Қарыз алушының өтінішін қарау мерзімі ТФС-қа өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауға тиіс.

Өтінішті қарау мерзімі өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды белгілеу қажеттілігіне байланысты 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін, бұл туралы Қарыз алушыға өтінішті қарау мерзімі ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

*7. Микрокредиттің әрбір түрі бойынша микрокредит беруге арналған өтінімді қарау рәсімдері мен мерзімі (қажет болған жағдайда өтінім беру)*

*Микрокредиттің әрбір түрі бойынша микрокредит беруге арналған өтінімді қарау рәсімдері мен мерзімі (өтінім беру қажет болған жағдайда) осы Қағидалардың 3-бабында баяндалған.*

*8. Микрокредиттер беру кезінде Қарыз алушымен өзара іс-қимыл рәсімдері*

*Микрокредиттер беру кезінде Қарыз алушымен өзара әрекеттестік рәсімдері осы Қағидалардың 4-бабында баяндалған.*

## 14-БАП

### БЕРЕШЕКТІ РЕТТЕУ ШАРТТАРЫ МЕН ТӘРТІБІ ЖӘНЕ ТӨЛЕМГЕ ҚАБІЛЕТСІЗ ҚАРЫЗ АЛУШЫҒА ҚАТЫСТЫ ҚОЛДАНЫЛАТЫН ШАРАЛАР

- 14.1 Берешекті реттеу шарттары мен тәртібі және төлемге қабілетсіз қарыз алушыға қатысты қолданылатын шаралар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында, микрокредиттер беру қағидаларында және МКШ-да белгіленеді.
- 14.2 Төлемге қабілетсіз қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы шешім қабылдау берешектің сипатына қарай ТФС-тың ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.
- 14.3 Төлемге қабілетсіз қарыз алушыға қатысты қолданылатын шаралар мыналарды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей: МКШ бойынша мерзімін кейінге қалдыру, мерзімін ұзарту, микрокредит сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап ету, берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және коллекторлық агенттікке реттеуге беру, МКШ бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгіну, МКШ бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы кепілге салынған мүлік соттан тыс не сот тәртібімен, құқықтар мен міндеттерді, сондай-ақ Коллекторлық агенттіктерді, микроқаржы ұйымдарды қоса алғанда, үшінші тұлғаларға қарыз алушының қосымша келісімінсіз МКШ бойынша қарыз алушыға қойылатын талап құқықтарын басқаға беру, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушыны - жеке кәсіпкерді, заңды тұлғаны Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес банкрот деп тану туралы сотқа талап-арызбен жүгінеді.

## 15-БАП

### ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 15.1 ТФС осы Қағидаларға біржақты тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы.
- 15.2 Осы Қағидаларға кез келген өзгерістер мен толықтыруларды Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген тәртіппен ТФС-тың Жалғыз қатысушысы бекітеді.
- 15.3 Егер осы Қағидалардың жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда, олар күшін жояды және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады. Осы Қағидалардың жекелеген нормаларының жарамсыздығы тұтастай алғанда басқа нормалар мен ережелердің жарамсыздығына әкеп соқпайды.
- 15.4 Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер ТФС ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шешілуге жатады.