

УТВЕРЖДЕНО

Решением Единственного участника

ТОО «МФО «МКМ - Kredit» Манашовым Р.С.

№6 от «30» июля 2021 г.

ПРАВИЛА

предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая
организация «МКМ-Kredit»

г. Нур-Султан - 2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «МКМ-Kredit» (далее – МКМ-Kredit) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

2. Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов МКМ-Kredit.

3. Копия правил предоставления микрокредитов размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) МКМ-Kredit в операционных залах в точках продаж, в том числе на Интернет-ресурсе МКМ-Kredit: www.mkm-kredit.kz.

4. МКМ-Kredit проводит операции по микрокредитованию физических и юридических лиц, в том числе субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии с нормативно правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами и Инструкцией по выдаче, мониторингу и администрированию микрокредитов ТОО «МФО «МКМ-Kredit» (далее – Инструкция) и иными внутренними нормативными документами МКМ-Kredit, регламентирующими процесс выдачи кредитов и другие обязательные условия обслуживания.

5. Выдача микрокредитов осуществляется на условиях срочности, возвратности, платности и использования по целевому назначению.

6. МКМ-Kredit осуществляет выдачу кредитов в рамках собственных - общих и специальных программ кредитования, а также соответствующих государственных и иных внешних программ кредитования, в реализации которых МКМ-Kredit принимает участие.

7. В рамках обслуживания Клиентов МКМ-Kredit предлагает широкий спектр типовых продуктов для кредитования физических лиц, юридических лиц, а также субъектов малого и среднего предпринимательства.

8. МКМ-Kredit предоставляет индивидуальные и групповые (под солидарную ответственность членов группы) кредитные продукты.

9. Выдача микрокредитов МКМ-Kredit и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к курсу доллара США или иной иностранной валюты, в соответствии с графиком погашения микрокредита, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита, в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 г. «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон).

10. С письменного либо электронного согласия Заемщика МКМ-Kredit имеет право предоставлять и запрашивать информацию о клиенте в ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Центр развития трудовых ресурсов», АО «Государственное кредитное бюро» и иные уполномоченные органы, а также право запрашивать информацию о клиенте из других источников.

11. МКМ-Kredit сообщает уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

12. МКМ-Kredit гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, и об операциях микрофинансовой организации (за исключением правил предоставления микрокредитов).

13. МКМ-Kredit привержена лучшим международным практикам в области социально-ответственного финансирования, которая выражается в достижении своего успеха через этические принципы и уважение людей, общественности и мирового сообщества.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

14. При обращении клиента в МКМ-Kredit за получением услуги/продукта, МКМ-Kredit предоставляет Клиенту следующую информацию:

- об условиях предоставления услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении такой услуги;
- полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- о ставках и тарифах, продуктах, программах, способах взаимодействия с клиентом;
- до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита – проекты графиков погашения, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым МКМ-Kredit физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:
 - методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
 - методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;
 - другим методом, применяемым при предоставлении микрокредита с льготным периодом, при реструктуризации микрокредита, при корректировке платежа в графике погашения микрокредита, то есть метод, при котором размер ежемесячного платежа по микрокредиту определяется, исходя из финансовых возможностей Заемщика;
- о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
- об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору, заключенному с МКМ-Kredit;
- проект договора о предоставлении МКМ-Kredit услуги (по запросу клиента) и время для ознакомления с ним.
- о его праве обратиться при возникновении спорных ситуаций по получаемой услуге с обращением в МКМ-Kredit, в уполномоченный орган Республики Казахстан, в суд;
- о месте нахождения точек продаж МКМ-Kredit, Интернет - ресурса МКМ-Kredit, его возможностях и преимуществах для клиента;
- о сроках принятия решения по Заявлению о предоставлении услуги/продукта (при необходимости подачи заявления);
- в случае поступления вопроса от Клиента о месте нахождения отделений/филиалов МКМ-Kredit, почтовом, электронном адресах и Интернет - ресурсах МКМ-Kredit.

15. МКМ-Kredit в период обслуживания договора о предоставлении микрокредита может по письменному запросу (Заявлению) заемщика, предоставить клиенту в письменной форме сведения о:

- 1) сумме денег, выплаченных МКМ-Kredit заемщиком;
- 2) размерах и сроках очередных платежей;
- 3) остатке основного долга по микрокредиту;
- 4) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 5) лимите кредитования (при наличии).

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

16. Заемные операции МКМ-Kredit осуществляются в соответствии настоящими Правилами и Инструкцией по выдаче, мониторингу и администрированию микрокредитов ТОО «МФО «МКМ-Kredit».

17. МКМ-Kredit предоставляет микрокредиты в размере, не менее 1 000 000 (одного миллиона) тенге и на сумму не превышающем 20 000 (двадцати тысячекратного) размера месячного расчетного показателя.

18. Сроки кредитования определяются согласно внутренним нормативным документам МКМ-Kredit в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта.

19. Кредиты, предоставляемые на срок до 1 (одного) года относятся к краткосрочным, свыше 1 (одного) года – к долгосрочным. При этом в МКМ-Kredit устанавливаются следующие сроки кредитования:

- минимальный срок предоставления микрокредита в МКМ-Kredit составляет 30 (тридцать) дней;
- максимальный срок предоставления микрокредита составляет – до 60 (шестьдесят) месяцев включительно.

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

20. Ставки вознаграждения по выдаваемым микрокредитам устанавливаются Директором МКМ-Kredit в пределах, установленных Единственным учредителем МКМ-Kredit, индивидуально по каждому кредитному продукту в зависимости от состояния финансового рынка, уровня спроса на кредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности МКМ-Kredit по кредитным операциям.

21. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным кредитам, может производиться только в соответствии с условиями договора либо путем изменения или реструктуризации договора, согласованного между МКМ-Kredit и Клиентом.

22. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляют:

- минимальная годовая ставка вознаграждения - 24%;
- максимальная годовая ставка вознаграждения – 45%.
- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения – 56%.

5. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

23. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.

24. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год, независимо от срока предоставления микрокредита.

25. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом и рассчитывается на базе календарного года, равного 360 дням, и 30-дневного месяца.

26. Выплата заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к договору о предоставлении микрокредита.

27. В случае возникновения просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту вознаграждение начисляется до даты подачи (включительно) МКМ-Kredit искового заявления в суд о взыскании долга, но не более 90 (девяноста) последовательных календарных дней (включительно) со дня просрочки. По истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней, со дня просрочки, начисление пени и вознаграждения прекращается.

28. В целях предотвращения увеличения задолженности заемщика, являющегося физическим лицом, по истечении 180 (ста восьмидесяти) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения, по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, являющегося жильем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, МКМ-Kredit прекращает выставлять требования по выплате начисленного вознаграждения.

29. Сумма произведенного заемщиком платежа по договору о предоставлении микрокредита, заключенному с физическим лицом, в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства заемщика по договору о предоставлении микрокредита, погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- 1) задолженность по основному долгу;
- 2) задолженность по вознаграждению;
- 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном договором о предоставлении микрокредита;
- 4) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- 6) издержки микрофинансовой организации по получению исполнения.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ/ СОЗАЕМЩИКАМ/ ГАРАНТАМ/ ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ

30. Исполнение заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается гарантией и/или залогом, должны соответствовать требованиям настоящих Правил и регламентированным условиями кредитных продуктов МКМ-Kredit.

31. Заемщиками/Созаемщиками/Залогодателями/Гарантами могут выступать физические и юридические лица, соответствующие следующим требованиям:

Физические лица:

- резиденты Республики Казахстан;
- возраст не моложе 21 года и не старше 63 лет к моменту окончания срока действия договора о предоставлении микрокредита;

- должен иметь положительную или удовлетворительную кредитную историю;
- не ограниченны в дееспособности согласно законодательству РК.

Дополнительно к физическим лица в зависимости от вида кредитного продукта могут предъявляться следующие требования:

- иметь источник дохода, удовлетворяющий требованиям Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика микрофинансовой организации, от 28 ноября 2019 года № 215;
- иметь возможность подтвердить доходы регулярными перечислениями пенсионных взносов в НАО «ГК «Правительство для граждан»;

Юридические лица:

- действующие и зарегистрированные на территории РК и в соответствии с законодательством РК;
- наличие стабильного бизнеса, действующего не менее 6-ти месяцев (без перерыва) до подачи Заявления на получение микрокредита;
- Заявитель/первый руководитель Заявителя и/или учредители не должны иметь судимостей;
- не допускается государственное участие в бизнесе Заемщика, собственность Заемщика должна быть частной;
- в отношении которых, на дату обращения за получением микрокредита, не проводится процедура реорганизации, ликвидации или банкротства в соответствии с законодательством РК и на имущество которых не наложен арест или обращено взыскание.

30. Залогодателем может выступать заемщик, а также третье лицо при условии их соответствия регламентированным условиям кредитных продуктов МКМ-Kredit.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

32. Требования к принимаемому МКМ-Kredit обеспечению определяются внутренними нормативными и иными документами (распоряжения, приказы) МКМ-Kredit, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

33. При рассмотрении возможности принятия имущества в залог МКМ-Kredit руководствуется утвержденным МКМ-Kredit в установленном порядке перечнем имущества, принимаемого в залог качестве обеспечения исполнения обязательств должника, с учетом исключений, установленных внутренними нормативными документами МКМ-Kredit или нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

34. Основные требования к принимаемому МКМ-Kredit обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан,
- требованиям соответствующих корпоративных нормативных документов МКМ-Kredit;
- право собственности на имущество, предоставляемое в залог, должно быть оформлено в порядке, установленном действующим законодательством.
- залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан (право собственности, право хозяйственного ведения,

право оперативного управления, иные права), подтвержденные переданными МКМ-Kredit подлинниками правоустанавливающих/правоудостоверяющих документов на предмет залога на срок действия договора о залоге;

- предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Клиентов и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается МКМ-Kredit);
- предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;
- МКМ-Kredit должен иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора о залоге. Недвижимость (кроме квартир в многоэтажных домах) принимается в качестве залога при условии надлежащего оформления права на земельный участок согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

35. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию прав на движимое или недвижимое имущество.

36. В качестве обеспечения не принимаются:

- 1) жилая или коммерческая недвижимость, недвижимость вместе с земельным участком, срок эксплуатации которой составляет более 50 (пятидесяти) лет к моменту срока окончания микрокредита;
- 2) каркасно-камышитовая, саманная недвижимость;
- 3) в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;
- 4) земельный участок (доля земельного участка), предоставление в залог, которого не допускается нормами Земельного кодекса Республики Казахстан.
- 5) движимое имущество, имеющие заметные внешние повреждения кузова или в не исправном состоянии;
- 6) которыми пользуются по доверенности;
- 7) транспортные средства с правым рулем;
- 8) принадлежащие нерезидентам;

37. Залогодатель, не являющийся Заемщиком, по решению Кредитного комитета может быть привлечен в качестве Гаранта.

38. Гарантом может выступать как физическое, так и юридическое лицо. При этом гарант несет солидарную ответственность совместно с Заемщиком за исполнение обязательств Заемщика перед МКМ-Kredit. Если гарантов несколько, ответственность каждого из гарантов и ответственность заемщика по обязательствам перед МКМ-Kredit является солидарной.

39. При предоставлении группового микрокредита применяется принцип групповой солидарности Заемщиков. Заемщики по групповому микрокредиту несут солидарную ответственность за полный возврат всей суммы группового микрокредита согласно Договору о предоставлении микрокредита.

8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА ЗАЯВИТЕЛЕМ И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

40. Заявитель заполняет и подает Кредитному менеджеру (консультанту) заявку утвержденной формы на получение микрокредита. Заявитель может также оставить заявку через Call-center: +7 771 085 33 11, через WhatsApp или на корпоративном сайте www.mkm-kredit.kz.

41. В случае заинтересованности заявителя в получении микрокредита, Кредитный менеджер (консультант) предоставляет ему перечень документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита.

42. Кредитный менеджер (консультант) должен предоставить заявителю всю информацию и ознакомить его со всеми документами предусмотренными настоящими Правилами.

43. Кредитный менеджер (консультант) предоставляет заявку заявителя со своим предварительным решением на рассмотрение Кредитному комитету для принятия окончательного решения о предоставлении микрокредита.

44. Кредитный комитет вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита либо предложить заявителю изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям МКМ-Kredit и требованиям законодательства, определяющим возможность получения заявителем микрокредита. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора о предоставлении микрокредита.

9. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

41. Договор о предоставлении микрокредита заключаются в письменной форме в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон, на государственном и русском языках.

42. Договор о предоставлении микрокредита содержит перечень обязательных условий, установленный нормативным актом уполномоченного органа.

43. Заявитель предоставляет в МКМ-Kredit документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договора обеспечивающего исполнение обязательств заемщика по нему. Договор о предоставлении микрокредита может быть заключён только при условии предоставления в обязательном порядке минимального пакета документов, предусмотренного Законом:

1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения с

указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;

2) решение органа заемщика - юридического лица на получение микрокредита;

3) решение органа залогодателя - юридического лица на предоставление предмета залога в обеспечение исполнения обязательств заемщика;

4) копии учредительных документов заемщика - юридического лица;

5) копию документа, удостоверяющего личность заемщика-физического лица;

6) документы, подтверждающие полномочия представителя заемщика-юридического лица на подписание договора о предоставлении микрокредита;

7) подлинники документов, подтверждающих право собственности (иные права) на имущество.

По микрокредиту, исполнение обязательства по которому обеспечено гарантией:

- 8) копию документа, удостоверяющего личность гаранта-физического лица;
- 9) копии учредительных документов гаранта - юридического лица;
- 10) документы, подтверждающие полномочия представителя гаранта-юридического лица на подписание гарантийного договора;
- 11) решение органа гаранта-юридического лица о выдаче гарантии в обеспечение исполнения обязательств заемщика. МКМ-Kredit вправе запросить иные документы, необходимые для выдачи и обслуживания микрокредита, обусловленные требованиями действующего законодательства и внутренних нормативных документов, а также при наличии особых условий микрокредитования.

44. При изменении условий исполнения договора о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, капитализация (суммирование) просроченного вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) к сумме основного долга не допускается.

10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

45. В случаях предоставления целевого микрокредита МКМ-Kredit имеет право осуществлять контроль его целевого использования разными способами, включая проверку документов, выезд на место жительства или ведения бизнеса, а заемщик обязан обеспечить возможность осуществления МКМ-Kredit такого контроля.

46. При нецелевом использовании микрокредита МКМ-Kredit сохраняет за собой право обязать заемщика досрочно вернуть микрокредит и выплатить вознаграждение в части использованного микрокредита, начисленное по договору о предоставлении микрокредита на дату возврата микрокредита.

11. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

47. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом общей суммы вознаграждения, при наличии - комиссионных и иных платежей, подлежащих уплате МКМ-Kredit клиентом за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

48. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

49. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом.

50. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- 1) на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;
- 2) по устному или письменному требованию заемщика;
- 3) в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

51. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым МКМ-Kredit микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{t_j/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{t_i/365}}$$

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);

m - порядковый номер последнего платежа заемщика; i - порядковый номер платежа заемщика; i - сумма i-того платежа заемщика; t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).

52. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;

2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

53. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

54. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.

55. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в соответствии требованиями законодательства.

56. Произведенные выплаты заемщиков МКМ-Kredit и выплаты МКМ-Kredit заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

57. МКМ-Kredit заинтересована в обеспечении доступных (устных, письменных и электронных), удобных каналов коммуникации для клиентов/сотрудников и приветствует обращения от

клиентов/сотрудников, считая, что это является самым эффективным способом в понимании потребностей и ожиданий клиентов/сотрудников.

58. Обращения клиентов, поступающие в процессе оказания услуг МКМ-Kredit, рассматриваются МКМ-Kredit в порядке и сроки, установленные Законом «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» и внутренними нормативными документами МКМ-Kredit. Отказ в приеме обращений клиентов не допускается.

59. Обращения клиентов подразделяются МКМ-Kredit на:

1) устные, полученные МКМ-Kredit по телефону Call center или при непосредственном посещении клиентом МКМ-Kredit, а также клиента на рабочем месте или месте бизнеса, в том числе при посещении работника МКМ-Kredit;

2) письменные, доставленные МКМ-Kredit нарочно, по почте, курьерскими организациями,

3) электронные - по электронной почте info@www.mkm-kredit.kz, на корпоративном сайте МКМ-Kredit: www.mkm-kredit.kz, на корпоративных страницах МКМ-Kredit социальных Instagram, Facebook, электронное сообщение по номеру WhatsApp.

60. Все обращения клиентов, подлежат регистрации в порядке. Обратная связь по анонимным обращениям не предоставляется из-за отсутствия каналов обратной связи.

61. Лицо, обращающееся с устной, письменной или электронной жалобой несет персональную ответственность за дачу ложных сведений и клевету о сотрудниках МКМ-Kredit и ее деятельности.

62. Главный принцип, которым необходимо руководствоваться при разрешении жалобы – это достижение удовлетворенности клиентом, где это предоставляется возможным и не противоречит действующему законодательству и интересам МКМ-Kredit.

13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МКМ-KREDIT И ЕГО КЛИЕНТОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

63. Права и обязанности МКМ-Kredit и его клиентов, их ответственность друг перед другом определяется законодательством Республики Казахстан и договорами (соглашениями сторон).

64. Споры и разногласия, возникающие между МКМ-Kredit и Клиентом, будут разрешаться путем переговоров, а в случае не достижения согласия между ними – в Арбитражном суде.

65. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), МКМ-Kredit и его клиенты несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).

66. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), независящие от сторон договора (соглашения сторон).

67. МКМ-Kredit не несет ответственности за ошибочно оформленные клиентом платежные документы, в результате чего произошло несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег клиента, а также замена и/или задержка обработки расчетных документов сверх установленных сроков.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

68. МКМ-Kredit вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

69. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Единственным учредителем МКМ-Kredit, в порядке, установленном внутренними документами МКМ-Kredit.

70. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом МКМ-Kredit, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом.

71. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами МКМ-Kredit, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.