



УТВЕРЖДЕНЫ
Решением Единственного участника
ТОО «МФО «Jet Деньги»
№7 от «20» июля 2026 года

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «Jet Деньги»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Jet Деньги» (далее – «Jet Деньги», «Правила») разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
2. Термины, используемые в настоящих Правилах, договорах о предоставлении микрокредита и иных документах, связанных с заключением, обслуживанием и исполнением договора микрокредита:
 - a. микрофинансовые услуги - осуществление организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, деятельности по предоставлению микрокредитов;
 - b. организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность (организация, ООМФД) - микрофинансовая организация, кредитное товарищество, ломбард, осуществляющие деятельность по предоставлению микрокредитов;
 - c. заявитель - физическое или юридическое лицо, подавшее заявление в организацию, осуществляющую микрофинансовую деятельность, на получение микрокредита;
 - d. заемщик - физическое или юридическое лицо, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита;
 - e. микрокредит - деньги, предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом, на условиях платности, срочности и возвратности;
 - f. потребительский микрокредит - микрокредит, не являющийся микрокредитом, обеспеченным ипотекой недвижимого имущества, предоставляемый физическому лицу на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
 - g. сумма переплаты по микрокредиту - сумма всех платежей заемщика по договору, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита;
 - h. кредитная линия - обязательство организации кредитовать заемщика на условиях, позволяющих заемщику самому определять время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных правилами предоставления микрокредитов и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;
 - i. соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии - договор о предоставлении микрокредита, заключенный на условиях, позволяющих заемщику самому определять в договоре (договорах), являющемся (являющихся) неотъемлемой (неотъемлемыми) частью (частями) соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии, сумму и время получения микрокредита, но в пределах суммы и времени, определенных правилами предоставления микрокредитов и соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии;
 - j. уполномоченный орган - государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.
3. Копия Правил предоставления микрокредитов размещается в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) Jet Деньги в операционных залах в точках продаж, в том числе на интернет-ресурсах Jet Деньги: www.jetdengi.kz
4. Jet Деньги предоставляет микрофинансовые услуги физическим и юридическим лицам, в том числе субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами и иными внутренними нормативными документами Jet Деньги, регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания.
5. Предоставление микрокредитов осуществляется на условиях срочности, возвратности, платности, с обеспечением либо без обеспечения.

6. Выдача микрокредитов Jet Деньги и возврат производится в национальной валюте Республики Казахстан, в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 г. «О микрофинансовой деятельности» (далее и выше – «Закон»).
7. С согласия Заемщика Jet Деньги имеет право предоставлять и запрашивать информацию о Заёмщике в ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Центр развития трудовых ресурсов», АО «Государственное кредитное бюро» и иных уполномоченных и регистрирующих органах и организациях, а также запрашивать информацию о Заёмщике из других источников.
8. Jet Деньги 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).
9. Jet Деньги направляет уполномоченному органу сведения и отчетность в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

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

10. Для получения микрокредита Заявитель заполняет и подает соответствующее заявление и документы, запрошенные Jet Деньги для рассмотрения заявления, а также оценки его платёже- и кредитоспособности, одним из следующих способов: в филиалах/отделениях, через партнёров/агентов, через колл-центр либо в Личном кабинете на интернет-ресурсе Jet Деньги.
11. Заявитель предоставляет в Jet Деньги документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договора, обеспечивающего исполнение обязательств заемщика по нему:

Для получения микрокредита заявитель-физическое лицо предоставляет:

- 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения, с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения (не требуется при выдаче ломбардом залогового билета);
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя (информацию о документе, удостоверяющем личность заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер (для резидентов и нерезидентов, имеющих индивидуальный идентификационный номер), дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа);
- 3) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание договора о предоставлении микрокредита (для представителя заявителя);
- 4) в случае, если предоставляемый микрокредит обеспечивается залогом имущества, - договор о залоге (не требуется при выдаче ломбардом залогового билета), копии документов, подтверждающих право собственности на имущество, подлежащее регистрации, а в случаях обязательной регистрации залога имущества - свидетельство о регистрации залога имущества;
- 5) документы и информация, необходимые для расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика.

Для получения микрокредита заявитель-юридическое лицо предоставляет:

- 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заявителем обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;
- 2) решение органа заявителя на получение микрокредита;
- 3) копии учредительных документов заявителя;

- 4) документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя на подписание договора о предоставлении микрокредита (для представителя заявителя);
- 5) в случае, если предоставляемый микрокредит обеспечивается залогом имущества, - решение органа залогодателя - юридического лица на предоставление предмета залога в обеспечение исполнения обязательств заявителя, договор о залоге, копии документов, подтверждающих право собственности на имущество, а в случаях обязательной регистрации залога имущества - свидетельство о регистрации залога имущества.

Jet Деньги вправе запросить иные документы, необходимые для выдачи и обслуживания микрокредита, обусловленные требованиями действующего законодательства и внутренних правил и процедур, а также условиями финансовых (микрокредитных) продуктов.

12. Jet Деньги рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения от Заявителя всех документов и сведений, необходимых для рассмотрения заявления, а также оценки его платёже- и кредитоспособности.
13. Jet Деньги вправе предложить заявителю изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям Jet Деньги и требованиям законодательства, определяющим возможность получения заявителем микрокредита. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора о предоставлении микрокредита.
14. До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу, Jet Деньги осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете либо информационной системе уполномоченного государственного органа (далее - ИС), на предмет наличия следующих сведений:
 - 1) об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов;
 - 2) о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
 - 3) о ранее полученных физическим лицом банковских займов и (или) микрокредитов;
 - 4) о зарегистрированном браке (супружестве) физического лица.
15. До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу Jet Деньги проверяет кредитный отчёт на предмет наличия сведений:
 - 1) об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов — при наличии таких сведений Jet Деньги отказывает в предоставлении микрокредита;
 - 2) о призыве физического лица на срочную воинскую службу — при наличии таких сведений Jet Деньги отказывает в предоставлении микрокредита;
 - 3) о ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах — в целях оценки пригодности микрокредита в соответствии с Разделом 3 настоящих Правил об оценке пригодности.

При отсутствии в кредитном отчёте физического лица сведений о ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах и если сумма заявки превышает 75 (семидесятипятикратный) размер месячного расчётного показателя (МРП), установленного законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год, договор о предоставлении микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, заключается с физическим лицом только при его личном присутствии в Jet Деньги после проведения биометрической аутентификации на основании его письменного согласия.
16. При предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой Jet Деньги в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, Jet Деньги до заключения договора о предоставлении микрокредита:
 - предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);
 - разъясняет клиенту, что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;
 - обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением клиента на получение каждой дополнительной услуги.

17. Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается Jet Деньги в соответствии с процедурами, регламентированными внутренними нормативными документами. Jet Деньги в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа путём направления SMS или сообщения посредством мессенджеров WhatsApp/Telegram на номер мобильного телефона или сообщения на электронную почту, указанные клиентом в заявлении на получение микрокредита.
18. Jet Деньги принимает решение по заявлению физического лица на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом, в течение одного часа с момента его поступления.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ ПРИГОДНОСТИ МИКРОКРЕДИТА

19. Jet Деньги проводит оценку пригодности микрокредита в целях ответственного микрокредитования — предотвращения предоставления микрокредитов, которые не соответствуют целям (потребностям) клиента, не отвечают его финансовым возможностям и уровню платёжеспособности либо с высокой вероятностью приведут к возникновению у клиента существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.
20. Оценка пригодности основывается на следующих принципах:
- 1) принцип пригодности — при котором микрокредит должен соответствовать целям (потребностям), финансовому положению и возможностям клиента;
 - 2) принцип предотвращения убытков — Jet Деньги не предоставляет микрокредиты, которые по результатам оценки с высокой вероятностью приведут к существенным финансовым затруднениям клиента при исполнении обязательств по договору;
 - 3) принцип индивидуальной оценки — оценка осуществляется с учётом индивидуальных обстоятельств клиента, включая уровень его доходов, обязательств, сведения о социальном статусе и семейном положении;
 - 4) принцип доказуемости — Jet Деньги обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.
21. До предоставления микрокредита либо увеличения кредитного лимита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, организация проводит оценку пригодности микрокредита клиента, включающую:
- 1) анализ платёжеспособности и кредитной истории клиента, в том числе с использованием данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных Jet Деньги источников информации;
 - 2) оценку влияния выдачи микрокредита на способность клиента исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;
 - 3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.
22. В целях проведения оценки пригодности микрокредита Jet Деньги запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию о клиенте:
- 1) цель получения микрокредита;
 - 2) предполагаемый способ использования микрокредита;
 - 3) уровень долговой нагрузки (сведения об имеющихся обязательствах клиента по банковским займам и микрокредитам);
 - 4) поведенческие и иные факторы, характеризующие финансовое положение и платёжеспособность клиента;
23. Jet Деньги принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая:
- 1) получение и анализ данных кредитных бюро;

- 2) запрос сведений из государственных информационных систем в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Jet Деньги;
- 3) проведение биометрической аутентификации клиента и сверку данных на предмет наличия информации о нём в базе данных антифрод-центра и Национального Банка Республики Казахстан.

Оценка пригодности не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя.

При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества Jet Деньги проводит дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем, с использованием доступных Jet Деньги источников информации.

24. В случае признания микрокредита непригодным для клиента Jet Деньги не осуществляет:

- 1) предложение такого микрокредита клиенту;
 - 2) одобрение заявки на предоставление микрокредита;
 - 3) увеличение кредитного лимита по действующему договору о предоставлении микрокредита.
- Результаты оценки пригодности применяются Jet Деньги на всех этапах принятия решения о предоставлении микрокредита вне зависимости от канала подачи заявки.

25. Jet Деньги обеспечивает документирование следующих сведений о проведённой оценке пригодности клиента:

- 1) сведения, запрошенные и (или) полученные в ходе оценки пригодности;
- 2) результаты оценки платёжеспособности и кредитной истории клиента;
- 3) значения коэффициента долговой нагрузки на дату рассмотрения заявления;
- 4) результатов биометрической аутентификации и проверки по базам данных антифрод-центра;
- 5) вывода о пригодности или непригодности микрокредита для клиента
- 6) в случае выявления признаков повышенного риска — результатов проведённой дополнительной проверки.

Документация по оценке пригодности хранится в кредитном досье клиента в течение сроков, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Jet Деньги.

4. ПОРЯДОК И СРОКИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

26. До заключения с физическим лицом договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Jet Деньги предоставляет физическому лицу в письменной форме Ключевой информационный документ (далее — КИД).

КИД предоставляется Заявителю бесплатно в письменной форме либо в цифровой форме на усмотрение Заявителя. При предоставлении физическому лицу микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, посредством Интернета документы, доводятся до сведения потребителя финансовых услуг путем предоставления к ним доступа в цифровых объектах с обязательным подтверждением потребителем финансовых услуг факта ознакомления с такими документами путем проставления соответствующей отметки в цифровой форме.

По желанию Заявителя Jet Деньги предоставляет также проект договора о предоставлении микрокредита. Ознакомление Заявителя с указанными документами подтверждается его подписью.

Требование о предоставлении КИД не распространяется на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии.

27. В случае принятия положительного решения о возможности предоставления Заявителю микрокредита Jet Деньги до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет ему следующую информацию:

- а. информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита, предусмотренных требованиями уполномоченного органа, в том числе:
 - 1) срок предоставления микрокредита;
 - 2) предельную сумму микрокредита;
 - 3) размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме;
 - 4) размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость микрокредита), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
 - 5) размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу Jet Деньги;
 - б. об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
 - с. об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
 - д. консультации по возникшим у клиента вопросам;
 - е. информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов.
- 28.** Jet Деньги предоставляет потребителю финансовых услуг срок не менее 14 (четырнадцати) календарных дней для ознакомления с условиями договора о предоставлении микрокредита.
- 29.** До заключения договора Jet Деньги предоставляет Заявителю для ознакомления и выбора метода погашения проекты графиков погашения, рассчитанных не менее чем двумя методами — в обязательном порядке методом дифференцированных и методом аннуитетных платежей, а также иными методами, предусмотренным во внутренних документах Jet Деньги.
- 30.** При предложении клиенту дополнительной услуги за отдельную плату Jet Деньги до заключения договора:
- 1) предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;
 - 2) разъясняет право клиента отказаться от получения дополнительной услуги без отказа Jet Деньги в предоставлении основного финансового продукта;
 - 3) обеспечивает возможность свободного осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления на получение каждой дополнительной услуги.
- В заявлении на получение дополнительной услуги содержатся: согласие клиента на получение дополнительной услуги; наименование, содержание и стоимость услуги; информация о праве отказа без последствий для основного микрокредита; выбор клиента о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо оплате их самостоятельно.
- Jet Деньги обеспечивает хранение указанных заявлений до полного исполнения клиентом обязательств по договору.
- При выборе клиентом страхования жизни и (или) от несчастных случаев в качестве дополнительной услуги потребитель финансовых услуг самостоятельно определяет страховую организацию. При отсутствии у клиента предложений Jet Деньги предлагает страховые организации с указанием применяемых тарифов и условий. Условия микрокредита не изменяются в зависимости от выбранной страховой организации при соответствии параметров страхования.
- 31.** Договор о предоставлении микрокредита (далее и выше — «Договор») заключается в письменной, в том числе электронной форме на государственном и русском языках. Договор о предоставлении микрокредита содержит перечень обязательных условий, установленный нормативным актом уполномоченного органа.
- 32.** Договор о предоставлении микрокредита может быть заключён в порядке, предусмотренном статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан, путём размещения Договора присоединения о предоставлении микрокредита на интернет-ресурсе Jet Деньги, условия

которого определены стандартной формой, регулирующей порядок и условия предоставления микрокредитов физическим и юридическим лицам, подписавшим и подавшим Заявление о присоединении к Договору присоединения о предоставлении микрокредита, а также их обслуживание. Заявление о присоединении и Договор присоединения о предоставлении микрокредита являются неотъемлемыми частями друг друга и составляют единый договор о предоставлении микрокредита.

- 33.** Микрокредиты Jet Деньги могут быть предоставлены посредством сети Интернет при прохождении потребителем финансовых услуг процедур идентификации и многофакторной аутентификации в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Jet Деньги.

Jet Деньги не заключает договор с физическим лицом посредством сети Интернет без проведения биометрической аутентификации в порядке, установленном требованиями законодательства Республики Казахстан.

До заключения договора Jet Деньги вносит данные об абонентском номере сотовой связи потребителя финансовых услуг, направляет одноразовый пароль (посредством Push-уведомления или SMS) и проводит биометрическую аутентификацию. Биометрическая аутентификация посредством Центра обмена идентификационными данными Национального Банка Республики Казахстан (далее - ЦОИД) проводится в случае, если сумма потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, составляет 35 (тридцатипятикратный) и более месячный расчетный показатель. Организация также проводит биометрическую аутентификацию посредством ЦОИД независимо от суммы при наличии признаков высокого риска мошенничества.

- 34.** При наличии сведений о зарегистрированном браке клиента и сумме микрокредита, не обеспеченного залогом, в размере 1 000 (тысячекратного) и более МРП Jet Деньги уведомляет клиента о необходимости предоставления согласия супруга (супруги) на получение микрокредита.

Согласие супруга (супруги) содержит: дату оформления; сведения о клиенте и его супруге (ФИО, ИИН); сведения о микрокредите (сумма, срок, ставка вознаграждения, ГЭСВ). Согласие оформляется на бумажном носителе (с подписью супруга (супруги) или нотариально удостоверенным) либо в цифровой форме с биометрической аутентификацией супруга (супруги).

Jet Деньги хранит согласие супруга (супруги) до полного исполнения потребителем финансовых услуг обязательств по договору.

- 35.** При заключении договора о предоставлении микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, посредством сети Интернет на сумму 75 (семьдесят пять) и более МРП, установленных на соответствующий финансовый год, Jet Деньги передаёт денежные средства потребителю финансовых услуг:

1) не ранее чем через 24 (двадцать четыре) часа с момента подписания договора (одобрения заявления на увеличение суммы либо предоставление микрокредита в рамках ранее заключённого договора);

2) после предоставления потребителем финансовых услуг по истечении указанного срока Согласия на получение микрокредита, оформленного в соответствии с требованиями настоящего раздела.

Указанное требование применяется независимо от способа и места передачи денег, включая случаи последующего подписания документов на бумажном носителе.

- 36.** Внесение изменений в действующие условия Договора производятся путем заключения соответствующих дополнительных соглашений к Договору на основании письменного запроса Заемщика в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин.

Изменение условий на улучшающих для Заёмщика условиях осуществляется Jet Деньги в одностороннем порядке. Под улучшением условий Договора для Заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- 1) изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- 2) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 3) отсрочка, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и шестьдесят календарных дней после его окончания, и (или) рассрочка платежей по микрокредиту.

В случае применения Jet Деньги улучшающих условий Заемщик уведомляется об изменении условий Договора в порядке, предусмотренном в Договоре. Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления отказаться в порядке, предусмотренном Договором, от примененных Jet Деньги улучшающих условий.

37. Jet Деньги не ограничивает клиента — физическое лицо в реализации права на отказ от договора о предоставлении микрокредита, не связанного с предпринимательской деятельностью и заключённого с целью приобретения товаров, работ или услуг.

При отказе от договора клиент возвращает сумму микрокредита и уплачивает вознаграждение, начисленное за период с даты предоставления микрокредита до даты его возврата.

Jet Деньги обеспечивает возможность отказа от договора о предоставлении микрокредита через цифровые объекты Jet Деньги, если договор был заключён с использованием таких цифровых объектов. Договор может быть расторгнут по соглашению сторон, а также в одностороннем порядке по основаниям, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан.

При расторжении договора о предоставлении микрокредита Jet Деньги и потребитель финансовых услуг производят взаиморасчёты по фактически исполненным обязательствам.

38. Jet Деньги вправе напоминать Заемщику с помощью SMS-уведомлений, писем на электронную почту, телефонных звонков о предстоящем погашении задолженности, а также о необходимости осуществления других мероприятий, связанных с микрокредитом, выданным Заемщику.
39. Jet Деньги не осуществляет распространение рекламных сообщений (в том числе посредством SMS-сообщений, push-уведомлений и иных сообщений с использованием средств связи) в отношении клиента, выразившего отказ от получения такой информации, — с момента получения Jet Деньги соответствующего отказа.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

40. Выдача суммы микрокредита производится после подписания сторонами договора о предоставлении микрокредита и всех неотъемлемых приложений к нему (включая график погашения и ключевой информационный документ), а также после выполнения клиентом всех условий, необходимых для получения микрокредита в соответствии с договором о предоставлении микрокредита и внутренними документами Jet Деньги.
41. Сумма микрокредита передаётся заёмщику одним из следующих способов, согласно внутренним документам Jet Деньги:
- 1) в безналичном порядке — путём перечисления на банковский счёт заёмщика, указанный в договоре;
 - 2) в безналичном порядке — путём перечисления на банковский счёт, указанный заёмщиком в соответствующем заявлении на перевод денежных средств;
 - 3) иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита и не противоречащим законодательству Республики Казахстан.
42. Jet Деньги в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором, сведения о:
- 1) сумме денег, выплаченных Jet Деньги;
 - 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
 - 3) остатке основного долга;
 - 4) размерах и сроках очередных платежей;

5) лимите кредитования (при наличии).

Все сведения предоставляются с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штраф, пеню).

43. По заявлению заёмщика Jet Деньги безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц в течение 3 (трёх) рабочих дней в письменной форме предоставляет информацию о распределении поступающих денег заёмщика в счёт погашения задолженности по договору (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штраф, пеню)).
44. По заявлению заёмщика о частичном или полном досрочном погашении Jet Деньги безвозмездно в течение 3 (трёх) рабочих дней в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заёмщику размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штраф, пеню).
45. В течение 3 (трёх) рабочих дней с даты полного досрочного погашения микрокредита, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, Jet Деньги уведомляет заёмщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.
46. По запросу заёмщика — физического лица Jet Деньги не позднее 10 (десяти) рабочих дней предоставляет ему сведения о проведённой биометрической аутентификации (дата и способ проведения), результатах сверки данных по базам антифрод-центра, а также значении коэффициента долговой нагрузки (КДН), использованного при рассмотрении заявления и заключении договора о предоставлении потребительского микрокредита (результат оценки пригодности микрокредита).
47. Очерёдность погашения задолженности по договору определяется договором о предоставлении микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Jet Деньги обязана принять деньги от заёмщика в счёт частичного либо полного досрочного погашения микрокредита.
- Погашение микрокредита осуществляется единовременно либо частями в соответствии с графиком погашения одним из следующих способов:
- 1) в безналичном порядке на банковский счёт Jet Деньги, указанный в договоре о предоставлении микрокредита;
 - 2) в безналичном порядке посредством банковских приложений, с которыми Jet Деньги осуществляет сотрудничество;
 - 3) иным безналичным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.
- Если дата ежемесячного платежа выпадает на выходной или праздничный день, уплата производится в следующий рабочий день без начисления неустойки (штрафа, пени) за указанный период.
48. Заёмщик вправе в любое время полностью или частично досрочно погасить микрокредит без уплаты неустойки (штрафа, пени) и иных санкций за досрочный возврат. Jet Деньги принимает досрочный платёж с удержанием вознаграждения, начисленного за фактический период пользования микрокредитом.
49. По заявлению заёмщика после полного погашения задолженности Jet Деньги безвозмездно в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня получения заявления предоставляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности. В случае если в заявлении запрашиваются дополнительные сведения, обращение рассматривается в сроки, установленные внутренними документами Jet Деньги.

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

50. Предельные суммы микрокредитов, предоставляемых Jet Деньги: от 1 (однократного) до 20 000 (двадцатитысячекратного) размера месячного расчетного показателя, установленного нормативными актами Республики Казахстан на соответствующий год.
51. Сроки микрокредитования определяются согласно внутренним нормативным документам Jet Деньги в зависимости от условий предлагаемого финансового (микрокредитного) продукта.
52. Микрокредиты, предоставляемые на срок до 1 (одного) года относятся к краткосрочным, свыше 1 (одного) года – к долгосрочным. При этом в Jet Деньги устанавливаются следующие предельные сроки микрокредитования:
- минимальный срок предоставления микрокредита в Jet Деньги составляет 30 (тридцать) дней;
 - максимальный срок предоставления микрокредита составляет 180 (сто восемьдесят) месяцев включительно.

7. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

53. Ставки вознаграждения по выдаваемым микрокредитам устанавливаются в пределах, установленных решением общего собрания участников или первым руководителем Jet Деньги, индивидуально по каждому финансовому продукту в зависимости от состояния финансового рынка, уровня спроса на микрокредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности Jet Деньги по микрокредитным операциям.
54. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным микрокредитам, может производиться только в соответствии с условиями договора о предоставлении микрокредита либо путем изменения договора или реструктуризации задолженности по договору, согласованного между Jet Деньги и Заёмщиком.
55. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляют:
- (номинальная) ставка вознаграждения – от 0,1% годовых до 46% годовых;
 - годовая эффективная ставка вознаграждения – от 0,1% до 46%.

8. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

56. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.
57. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом и рассчитывается на базе календарного года, равного 360 дням, и месяца, равного 30 дням. Отсчет срока для начисления вознаграждения начинается со дня, следующего за днем выдачи Заемщику микрокредита.
58. Выплата заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к договору о предоставлении микрокредита либо единовременным платежом в конце срока микрокредита. При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, Jet Деньги составляет и выдается Заемщику новый график погашения микрокредита с учетом новых условий, за исключением случаев, когда подписание дополнительного соглашения и/или графика не требуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
59. Начисление вознаграждения прекращается по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика-физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением

договора о предоставлении микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

- 60.** Требования к принимаемому Jet Деньги обеспечению определяются внутренними нормативными и распорядительными документами уполномоченных органов Jet Деньги, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.
- 61.** Основные требования к принимаемому Jet Деньги обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:
- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан,
 - залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, подтвержденные переданными Jet Деньги подлинниками правоустанавливающих/правоудостоверяющих документов на предмет залога на срок действия договора о залоге;
 - в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;
 - предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Заёмщиков и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается Jet Деньги);
 - предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;
 - Jet Деньги должен иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора о залоге. Недвижимость (кроме квартир в многоквартирных домах) принимается в качестве залога при условии надлежащего оформления права на земельный участок согласно действующему законодательству Республики Казахстан.
- 62.** В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован. По требованию Jet Деньги залог имущества, не подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован. Во всех случаях расходы по регистрации залога несет Заёмщик.

10. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

- 63.** Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с нормативно-правовым документом уполномоченного органа по регулированию и развитию финансового рынка (далее и выше – «уполномоченный орган»).
- 64.** Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.
- 65.** 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.

66. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым Jet Деньги микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

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;
P_i - сумма i-того платежа заемщика;
t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).
67. 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.
68. 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.
69. По действующему договору о предоставлении микрокредита, заключенному с заемщиком до 01.01.2020г. и в котором не указано значение годовой эффективной ставки вознаграждения, в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, в том числе по обращению заемщика, значение годовой эффективной ставки вознаграждения указывается в дополнительном соглашении к договору о предоставлении микрокредита, в случаях, предусмотренных пунктом 46 настоящих Правил, на дату, с которой изменяются условия договора о предоставлении микрокредита, в остальных случаях - на дату заключения договора о предоставлении микрокредита.
70. 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.
71. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 41 настоящих Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.
72. Произведенные выплаты заемщиков Jet Деньги и выплаты Jet Деньги заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

11. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

73. Микрокредит погашается с периодичностью, установленной графиком погашения, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита, одним из следующих выбранных заёмщиком методов 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 погашении задолженности по основному долгу и/или вознаграждению единовременным платежом в конце или в начале срока микрокредита, то есть методом, при котором размер ежемесячного платежа по микрокредиту определяется, исходя из финансовых возможностей Заемщика.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

74. Jet Деньги осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения организации, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по опросам предоставления микрофинансовых услуг;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении клиентом Jet Деньги.

75. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Jet Деньги, не признаются обращениями клиентов и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом Jet Деньги информирует клиента о порядке подачи обращения, соответствующего настоящим Правилам.

76. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Jet Деньги.

77. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

78. Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации Jet Деньги, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Jet Деньги. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурс или в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.

79. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

80. Уполномоченные лица Jet Деньги проводят личный приём физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приёма, утверждённому руководителем исполнительного органа Jet Деньги либо руководителем филиала (в филиале) в том числе филиалах и представительствах Jet Деньги. В случае если обращение не может быть

разрешено уполномоченным лицом во время личного приёма и требует дополнительной проработки, оно оформляется клиентом в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

81. Обращения, поступившие в Jet Деньги в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом Jet Деньги), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

82. Jet Деньги при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

83. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Jet Деньги.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа Jet Деньги, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

84. Jet Деньги обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному клиентом вопросу;
- 2) ссылки на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Jet Деньги и договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права клиента на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования клиента).

85. В случае обоснованности обращения клиента Jet Деньги принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

86. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Jet Деньги.

Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, предусмотренного внутренними нормативными документами Jet Деньги.

Не требуется подписание уполномоченным лицом Jet Деньги ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными подпунктами вторым, третьим и четвертым пункта 87 настоящих Правил.

87. Передача клиенту ответа производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;
- 3) путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в Jet Деньги ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

88. Jet Деньги ведёт классификатор поступивших обращений, а также анализ обращений клиентов в соответствии с Внутренним порядком рассмотрения обращений клиентов Jet Деньги.
89. При возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге Заёмщик вправе обратиться в Jet Деньги, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) Jet Деньги, микрофинансового омбудсмана.

13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ JET ДЕНЬГИ И ЕЁ КЛИЕНТА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

90. Права и обязанности Jet Деньги:

Микрофинансовая организация вправе:

- 1) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
- 2) запрашивать у заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных Правилами предоставления микрокредитов;
- 3) по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 4) В случаях неудовлетворения требования микрофинансовой организации о необходимости внесения просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита, а также нереализации заемщиком-физическим лицом прав по обращению в микрофинансовую организацию об урегулировании просроченной задолженности, либо отсутствия согласия между заемщиком-физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита:
 - рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика;
 - передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.
- 5) оставить заявление Заемщика без рассмотрения, в случае непредставления запрашиваемых Микрофинансовой организацией документов в срок более 5 (пяти) рабочих дней, с направлением Заемщику соответствующего уведомления;
- 6) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Микрофинансовая организация обязана:

- 1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно уведомить об этом заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения микрофинансовой организации, а также по юридическому адресу заемщика (заявителя) - физического лица и по месту нахождения заемщика (заявителя) - юридического лица либо путем письменного уведомления каждого заемщика (заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;
- 2) разместить копию настоящих Правил в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) микрофинансовой организации, в том числе на интернет-ресурсе микрофинансовой организации (при его наличии);
- 3) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 4) предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, согласно Разделу 11 настоящих Правил;

- 5) проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- 6) соблюдать тайну предоставления микрокредита;
- 7) соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика микрофинансовой организации, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа;
- 8) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 9) соблюдать иные требования, установленные настоящим Законом и иным законодательством Республики Казахстан.

91. Права и обязанности клиентов Jet Деньги:

Права и обязанности заявителя:

- 1) ознакомиться с настоящими Правилами предоставления микрокредитов, тарифами Jet Деньги по предоставлению микрокредитов;
- 2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 3) отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.
- 4) представить в микрофинансовую организацию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика.
- 5) иные права и обязанности, установленные Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» и иными законами и нормативными актами Республики Казахстан.

Права и обязанности Заемщика

Заёмщик вправе:

- 1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;
- 3) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день - оплатить основной долг и (или) вознаграждение в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени);
- 4) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан;
- 5) досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита, предоставленного по договору о предоставлении микрокредита, без оплаты неустойки (штрафа, пени);
- 6) осуществлять иные права, установленные Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита;

Для заёмщиков-физических лиц:

- 7) в течение тридцати календарных дней с даты направления микрофинансовой организацией заемщику - физическому лицу уведомления о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты возникновения просрочки, заемщик вправе обратиться в микрофинансовую организацию в письменной форме и (или) через цифровые объекты и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, с предложением в отношении:
 - изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

- уменьшения на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита;
- отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока микрокредита;
- прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) связанных с обслуживанием микрокредита;
- самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору путем передачи организации залогового и (или) иного имущества;
- реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору покупателю.

Указанное обращение заемщика - физического лица должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, текущих доходах заемщика, другие обстоятельства, которые обуславливают (обосновывают) обращение заемщика с предложением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита.

9) в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в течение тридцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации о встречном предложении по изменению условий договора о предоставлении микрокредита – обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации;

10) при наличии просроченной задолженности по потребительским микрокредитам и (или) потребительским банковским займам, не обеспеченным залогом имущества, перед двумя и более кредиторами, являющимися микрофинансовыми организациями, банками либо коллекторскими агентствами, заемщик вправе обратиться за коллективным урегулированием задолженности через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при службе финансового омбудсмана.

Заемщик обязан:

1) вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;

2) представлять документы и сведения, запрашиваемые микрофинансовой организацией в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;

3) при подаче заявления, в соответствии с пп. 7) п.91 предоставить пакет подтверждающих документов, в соответствии с перечнем документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а в случае предоставления неполного пакета документов, недостающая документация должна быть направлена в адрес Микрофинансовой организации в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней.

4) выполнять иные требования, установленные Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с Jet Деньги.

92. Ответственность Jet Деньги и её клиента:

За нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, МФО вправе требовать от Заемщика уплаты неустойки (в виде пени), в размере

- в течение 90 (девяноста) дней просрочки - 0,5% (ноль целых пять десятых процента) от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) от Суммы микрокредита за каждый год действия Договора.

93. Споры и разногласия, возникающие между Jet Деньги и Заёмщиком, будут разрешаться путем направления письменных претензий, а в случае недостижения согласия между ними – в судах Республики Казахстан.
94. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), Jet Деньги и его Заёмщики несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).
95. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключаящие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), не зависящие от сторон договора (соглашения сторон).
96. Jet Деньги не несет ответственности за ошибочно оформленные Заёмщиком платежные документы, а также за приём и обработку ошибочной информации и/или недостоверных документов, предоставленных Заёмщиком, в результате чего произошло несанкционированное, несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег Заёмщика, а также замена и/или задержка обработки расчетных документов.

14. ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ.

97. Jet Деньги обеспечивает клиентам возможность обращения по следующим каналам:
- 1) лично в операционных залах структурных подразделений (головной офис, филиалы) в установленные часы работы;
 - 2) по телефону колл-центра Jet Деньги (запись телефонных разговоров с клиентом производится с согласия клиента при уведомлении об этом в начале разговора);
 - 3) через интернет-ресурс и (или) мобильное приложение Jet Деньги;
 - 4) по электронной почте и посредством почтовой связи.
- Режим работы каждого структурного подразделения, включая часы приёма клиентов, размещается в самом подразделении, а также на интернет-ресурсе Jet Деньги.
98. Сотрудник Jet Деньги при обращении клиента:
- 1) предоставляет клиенту полную, достоверную и понятную информацию об условиях микрокредитования, включая ставку вознаграждения, годовую эффективную ставку, сумму переплаты, график погашения, включая различные методы погашения микрокредита с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты организации проектов графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;
 - 2) разъясняет клиенту его права и обязанности, вытекающие из договора о предоставлении микрокредита, а также возможные последствия неисполнения обязательств;
 - 3) предоставляет клиенту по его запросу копию правил предоставления микрокредитов, выбранный клиентом график погашения и проект договора для ознакомления до его подписания;
 - 4) разъясняет условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
 - 5) консультирует клиента по интересующим его вопросам в пределах своей компетенции;
 - 6) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.
99. Jet Деньги предоставляет клиенту время, необходимое для ознакомления с условиями предоставления микрокредита.

100. При подтверждении клиентом согласия с предложенными условиями предоставления Jet Деньги обеспечивает рассмотрение заявления клиента в соответствии с внутренним регламентом Jet Деньги.

101. Jet Деньги вправе отказать в предоставлении микрокредита в следующих случаях:

- 1) непредоставление клиентом и/или его представителем документов, запрашиваемых Jet Деньги в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренним регламентом Jet Деньги;
- 2) предоставление клиентом и/или его представителем недействительных (утраченных, с истекшим сроком действия) или недостоверных документов и сведений;
- 3) наличия сведений о клиенте и/или его представителе в перечне Агентства финансового мониторинга, списке лиц с негативной деловой репутацией, размещенному на веб-портале Национального Банка Республики Казахстан, а также внутренним Stop-листом Jet Деньги;
- 4) наличия подозрений о том, что деловые отношения могут использоваться клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма и финансирования оружия массового уничтожения;
- 5) в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

102. Jet Деньги при предоставлении микрофинансовых услуг руководствуется принципами доступности и инклюзивности по отношению ко всем клиентам, включая лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения.

К лицам с инвалидностью в целях настоящего раздела относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, увечьями, их последствиями или дефектами, которое приводит к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты.

К маломобильным группам населения относятся люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

103. Jet Деньги принимает меры по обеспечению физической доступности своих структурных подразделений (филиалов) для маломобильных клиентов в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан по доступности отделений финансовых организаций, в том числе:

- 1) оборудование входных групп, операционных залов и мест обслуживания элементами беспрепятственного доступа: пандусы, поручни, тактильные напольные и настенные указатели, расширенные проходы, контрастные маркировки;
- 2) выделение специальных мест обслуживания для клиентов, передвигающихся на кресле-коляске или с применением вспомогательных средств; наличие сидячих мест для ожидания в зале;
- 3) размещение у входа в структурное подразделение таблички (маркировки) с указанием видов адаптивных решений, реализованных в данном подразделении;
- 4) наличие механизма уведомления персонала о прибытии клиента: кнопка вызова помощи при входе, доступная в том числе для клиентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- 5) при отсутствии возможности обеспечить физический доступ — обеспечение Клиента дистанционными каналами обслуживания или возможность организации индивидуального выездного обслуживания по его заявке.

104. Jet Деньги обеспечивает маломобильным клиентам доступность информации о предоставляемых микрофинансовых услугах с учётом особенностей их восприятия. Сотрудники Jet Деньги при взаимодействии с маломобильными клиентами:

- 1) оказывают необходимое содействие при заполнении документов и ознакомлении с условиями микрокредита; уточняют непосредственно у клиента наиболее комфортный для него способ взаимодействия;
- 2) общаются непосредственно с самим клиентом, а не с его сопровождающим, если клиент не выбрал иной способ общения;

- 3) минимизируют стрессовые факторы в процессе обслуживания; предоставляют клиенту время, необходимое для комфортного получения услуги;
- 4) по запросу Клиента предоставляют мотивированный отказ в письменной форме с чётко сформулированными причинами отказа и ссылкой на требования законодательства, на бумажном носителе или в электронном виде по усмотрению клиента;
- 5) не препятствуют присутствию сопровождающего лица при наличии согласия клиента; при необходимости принимают сведения о сопровождающем лице и вносят соответствующие пометки в профиль клиента;
- 6) при наличии возможности оказывают клиенту содействие при эвакуации из помещения в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

105. Jet Деньги обеспечивает обучение сотрудников, непосредственно взаимодействующих с лицами с инвалидностью и иными маломобильными группами населения, по следующим направлениям:

- 1) правила этикета и ситуационной помощи клиентам с различными видами нарушений функций организма (нарушения зрения, слуха, речи, опорно-двигательного аппарата, ментальные нарушения);
- 2) визуальное определение клиента по признакам ограниченных возможностей, включая признаки ограниченных возможностей (наличие кресла-коляски, трости, собаки-проводника, слухового аппарата и иных вспомогательных устройств);
- 3) применение доступных мер для наиболее комфортного обслуживания, в том числе использование вспомогательных технологий и устройств при наличии возможности;
- 4) сценарии разговора (скрипты) для сотрудников контакт-центра, обеспечивающие корректное общение с клиентами.

106. При первичном обслуживании клиента при его согласии Jet Деньги вносит в профиль клиента пометки о виде нарушения функций организма, ограничениях и особенностях обслуживания, а также о сопровождающем лице. В дополнение к стандартным способам идентификации клиенту предлагается несколько способов идентификации и аутентификации, включая при наличии технической возможности биометрические методы, применимые для его дистанционного обслуживания и самообслуживания.

107. Особенности взаимодействия в зависимости от вида нарушения

Клиенты с нарушением зрения

При обслуживании клиента с нарушением зрения Jet Деньги:

- 1) оказывает помощь клиенту в ориентировании в помещении, предварительно представившись и обратившись непосредственно к клиенту;
- 2) обеспечивает наличие в операционном зале лупы или электронного увеличителя; информирует клиента о доступных вспомогательных технологиях;
- 4) уточняет у клиента предпочтительный способ ознакомления с документами:
 - бумажный носитель с укрупнённым шрифтом на матовой бумаге;
 - электронный документ в формате, доступном для программ экранного доступа;
 - звуковое воспроизведение текста документа.

Клиенты с нарушением слуха и (или) речи

При обслуживании клиента с нарушением слуха и (или) речи Jet Деньги:

- 1) уточняет у клиента предпочтительный способ общения; говорит спокойно и внятно с чёткой артикуляцией, глядя в лицо клиенту; при необходимости повторяет информацию другими словами;
- 2) при необходимости привлечь внимание клиента — машет рукой без прикосновения к клиенту;
- 3) обеспечивает возможность письменного общения, использования мессенджеров, чата или электронной почты на всех этапах обслуживания;

- 4) при наличии специалиста, владеющего жестовым языком, обеспечивает возможность участия такого специалиста, а при отсутствии — организует взаимодействие через личного сурдопереводчика клиента;
- 5) по запросу направляет электронную копию документа на электронный адрес клиента.

Клиенты с нарушением опорно-двигательного аппарата

При обслуживании клиента с нарушением опорно-двигательного аппарата Jet Деньги:

- 1) помогает клиенту войти в помещение и обеспечивает беспрепятственный доступ к обслуживанию клиента;
- 2) предоставляет специально выделенные места в зале ожидания.

Клиенты с ментальными нарушениями

При обслуживании клиента с ментальными нарушениями Jet Деньги:

- 1) использует максимально простые, краткие и понятные речевые формулировки; говорит чётко и в умеренном темпе; при необходимости повторяет информацию; действует мягко и без принуждения;
- 2) при наличии возможности обеспечивает обслуживание вне общей очереди и в отдельном помещении с тихой и спокойной обстановкой;
- 3) по запросу направляет электронную версию справочных и пояснительных документов на электронный адрес клиента;
- 4) при наличии возможности предоставляет упрощённые версии документов с иллюстрациями и схемами — для клиентов с ментальными нарушениями.

108. Доступные формы получения информации

Jet Деньги обеспечивает клиентам доступность информации о микрофинансовых услугах в следующих форматах:

- 1) бумажный носитель с укрупнённым шрифтом на матовой бумаге без бликов — для клиентов с нарушением зрения;
- 2) электронный документ в форматах, совместимых с программами экранного доступа: PDF с обязательным текстовым слоем, RTF, TXT, DOC(X); который направляется на указанный клиентом адрес электронной почты или копируется на носитель клиента с защитой от изменений;
- 3) звуковое воспроизведение текста договора и иных документов сотрудником Jet Деньги — по запросу Клиента с нарушением зрения;
- 4) письменная форма общения, мессенджеры, чат — для клиентов с нарушением слуха и (или) речи;
- 5) упрощённые версии документов с иллюстрациями и схемами — для клиентов с ментальными нарушениями.

109. Участие доверенного лица

Клиент при невозможности самостоятельного осуществления действий, предусмотренных настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита, вправе действовать через доверенное лицо (представителя).

Полномочия доверенного лица на совершение юридически значимых действий от имени клиента подтверждаются:

- 1) нотариально удостоверенной доверенностью, выданной в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;

110.2) в установленных законодательством Республики Казахстан случаях — на основании документа об опеке или попечительстве, выданного уполномоченным органом

Клиент при невозможности самостоятельного осуществления действий, предусмотренных настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита, вправе действовать через доверенное лицо (представителя).

Полномочия доверенного лица на совершение юридически значимых действий от имени клиента подтверждаются:

- 1) нотариально удостоверенной доверенностью, выданной в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан;
- 2) в установленных законодательством Республики Казахстан случаях — на основании документа об опеке или попечительстве, выданного уполномоченным органом.

При обращении доверенного лица Jet Деньги в обязательном порядке:

- 1) устанавливает личность доверенного лица на основании документа, удостоверяющего личность;
- 2) проверяет подлинность, срок действия и объём полномочий, указанных в доверенности;
- 3) проверяет соответствие совершаемых действий объёму полномочий, предоставленных доверенностью.

Jet Деньги вправе отказать в обслуживании доверенного лица в следующих случаях:

- 1) ненадлежащего оформления доверенности или отсутствия необходимых полномочий;
- 2) истечения срока действия доверенности;
- 3) наличия достоверных сведений об отзыве доверенности доверителем;
- 4) совершения доверенным лицом действий, явно выходящих за пределы предоставленных полномочий.

При взаимодействии с доверенным лицом клиента Jet Деньги:

- 1) при наличии оснований полагать, что доверенное лицо действует вопреки интересам клиента или злоупотребляет предоставленными полномочиями, вправе приостановить обслуживание и запросить непосредственное подтверждение от клиента;
- 2) не допускает ущемления прав и законных интересов клиента под предлогом ограничений, связанных с инвалидностью или ограниченной мобильностью;
- 3) при наличии технической возможности обеспечивает клиенту возможность участия в процессе дистанционно (по телефону, видеосвязи) в присутствии доверенного лица.

15. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМ ЗАЕМЩИКОМ

111. При наличии просрочки исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита Jet Деньги уведомляет заёмщика — физическое лицо способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты Jet Деньги, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки. Уведомление о просрочке, направляемое по месту жительства заёмщика, оформляется в письменной форме согласно установленной форме.

Уведомление содержит:

- 1) размер просроченных платежей по Договору на дату, указанную в уведомлении;
- 2) требование о внесении просроченных платежей по Договору;
- 3) разъяснение последствий неисполнения заёмщиком обязательств по Договору;
- 4) указание на право заёмщика обратиться в Jet Деньги с предложением о внесении изменений в условия Договора в порядке, установленном настоящим разделом;
- 5) иные сведения по усмотрению Jet Деньги.

112. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору заёмщик — физическое лицо вправе обратиться в Jet Деньги в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) способом, предусмотренным Договором, с заявлением, содержащим предложение об изменении условий Договора, в том числе в части:

- 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору;
- 2) уменьшения на срок не менее трёх месяцев ежемесячного платежа не менее чем на 50% от размера, установленного Договором;
- 3) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;

- 4) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменения срока микрокредита;
- 6) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пени);
- 7) самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества (предмета ипотеки) в сроки, установленные соглашением сторон;
- 8) предоставления отступного взамен исполнения обязательства путём передачи Jet Деньги залогового и (или) иного имущества;
- 9) реализации недвижимого имущества (предмета ипотеки) с передачей обязательства по Договору покупателю.

Заявление содержит сведения о причинах возникновения просрочки, текущих доходах и иных обстоятельствах, обуславливающих предложение об изменении условий Договора, с приложением следующих документов (при наличии):

- справка о статусе безработного;
- справка о доходах за последние шесть месяцев;
- выписка о движении денег по счетам;
- документы работодателя о прекращении трудового договора, отпуске без содержания или временной нетрудоспособности;
- справка о беременности или отпуске по уходу за ребёнком;
- медицинская документация о болезни или смерти близких родственников;
- документы о материальном ущербе в результате несчастного случая или противоправных действий третьих лиц;
- официальные документы о форс-мажорных обстоятельствах;
- справка об инвалидности;
- решения государственных органов об аресте счетов;
- судебные акты;
- иные документы, подтверждающие ухудшение финансового положения.

При представлении неполных документов Jet Деньги запрашивает недостающие сведения. Заёмщик представляет их в течение 5 (пяти) рабочих дней. Непредставление в срок является основанием для оставления заявления без рассмотрения с направлением соответствующего уведомления.

По истечении 30-дневного срока заявление принимается только при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительной надписи, мирового соглашения по урегулированию задолженности, а также в случае, если право (требование) по Договору не уступлено третьему лицу.

113. Jet Деньги в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения заявления заёмщика рассматривает предложение об изменении условий Договора при расчёте платёжеспособности заёмщика с учётом требований законодательства Республики Казахстан о коэффициенте долговой нагрузки (КДН), и письменно способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты, сообщает заёмщику об одном из следующих решений:

- 1) согласие с предложенными заёмщиком изменениями условий Договора;
- 2) встречное предложение Jet Деньги по изменению условий Договора;
- 3) отказ в изменении условий Договора с мотивированным обоснованием причин отказа.

Внесение изменений в условия Договора осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки заёмщика с учётом его социального и финансового положения при документальном подтверждении заёмщиком обстоятельств, повлёкших неисполнение обязательств. Срок внесения изменений при достижении согласия не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения, если иное не вызвано обстоятельствами, не зависящими от Jet Деньги.

Срок ответа заёмщика на встречное предложение Jet Деньги — не менее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения. Недостижение взаимоприемлемого решения в течение 30

(тридцати) календарных дней с даты получения заёмщиком решения считается отказом в изменении условий Договора.

Jet Деньги принимает решение о согласии с изменениями на срок не менее 3 (трёх) месяцев при обращении заёмщика — физического лица:

1) относящегося к социально уязвимым слоям населения (в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях»), при условии снижения среднемесячного дохода за два месяца до обращения более чем на 30% по сравнению с доходом за предшествующие 12 месяцев, либо при назначении адресной социальной помощи;

2) пострадавшего в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

114. Взаимодействие Jet Деньги с заёмщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Jet Деньги в рамках Договора, осуществляется исключительно в пределах, установленных внутренними документами Jet Деньги и законодательством Республики Казахстан.

При каждом взаимодействии сотрудник Jet Деньги сообщает: наименование Jet Деньги и её местонахождение; свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность; структуру задолженности (остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки); об ответственности и иных обязательствах заёмщика, предусмотренных Договором и законодательством.

Взаимодействие с заёмщиком осуществляется исключительно с телефонных номеров и иных средств связи, принадлежащих Jet Деньги. Взаимодействие с заёмщиком по вопросам погашения просроченной задолженности подлежит обязательной аудиофиксации с уведомлением заёмщика. Записи хранятся не менее 3 (трёх) месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

Телефонные переговоры по инициативе Jet Деньги допускаются:

– не более 3 (трёх) раз в будние дни в период с 8:00 до 21:00 часов;

– не более 2 (двух) раз в выходные и праздничные дни в период с 9:00 до 19:00 часов.

Взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Jet Деньги в рамках Договора, допускается исключительно в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заёмщика для урегулирования задолженности, в периоды и с периодичностью, предусмотренными для телефонных переговоров.

115. При неудовлетворении заёмщиком требований, предусмотренных уведомлением о просрочке, или при недостижении соглашения об изменении условий Договора Jet Деньги вправе передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству при наличии в Договоре о предоставлении микрокредита соответствующего права Jet Деньги.

В день передачи задолженности коллекторскому агентству Jet Деньги уведомляет об этом заёмщика способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты с указанием наименования, местонахождения и контактных телефонных номеров коллекторского агентства.

В период нахождения задолженности на досудебном взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Jet Деньги не вправе: обращаться с иском в суд о взыскании задолженности; требовать выплаты вознаграждения и начислять неустойку (штраф, пеню) за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства.

116. Jet Деньги до заключения договора уступки права (требования) уведомляет заёмщика — физического лица о планируемой уступке прав, а также об обработке (передаче) его персональных данных в связи с такой уступкой способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты.

В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки прав Jet Деньги уведомляет заёмщика о состоявшемся переходе прав с указанием:

- наименования, местонахождения и банковских реквизитов нового кредитора; назначения дальнейших платежей по Договору о предоставлении микрокредита;

- объёма переданных прав, размера и структуры задолженности (основной долг, вознаграждение, неустойка).

Уступка права (требования) специальной финансовой компаний допускается при наличии одного из следующих условий:

- 1) по микрокредиту имеется просроченная задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 7 (семи) календарных дней;
- 2) заёмщик имеет полностью прощённую задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по займу или микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев;
- 3) по одному или нескольким займам или микрокредитам заёмщика за последние 12 (двенадцать) месяцев проводилась реструктуризация, не обеспечившая надлежащее исполнение обязательств.

117. Обращение взыскания на предмет залога во внесудебном порядке осуществляется при наличии соответствующего условия в договоре залога и в соответствии с порядком, установленным законодательством Республики Казахстан.

Для обращения взыскания во внесудебном порядке решение суда не требуется.

Обязательные этапы внесудебного обращения взыскания:

1) Уведомление залогодателя

Jet Деньги в письменной форме уведомляет залогодателя о нарушении обязательств по Договору и намерении обратиться взыскание на предмет залога в сроки и порядке, установленных договором залога и законодательством Республики Казахстан.

2) Оценка предмета залога

До реализации предмета залога Jet Деньги обеспечивает проведение оценки независимым оценщиком, имеющим соответствующую лицензию, для определения текущей рыночной стоимости в порядке и сроки, установленные Jet Деньги. Залогодатель обязуется обеспечить доступ оценщика к предмету залога. Расходы на оценку относятся на залогодателя в порядке, предусмотренном договором залога.

3) Выбор способа реализации

Jet Деньги вправе реализовать предмет залога путём проведения торгов (аукциона) через уполномоченное лицо, назначаемое Jet Деньги, либо иным способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

4) Проведение торгов

Реализация предмета залога осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, включая требования к публикации объявлений, начальной цене продажи и иным обязательным условиям проведения торгов.

Право Jet Деньги на обращение взыскания во внесудебном порядке не лишает её права на последующее или параллельное обращение в суд за защитой своих прав. При этом для обращения взыскания в судебном порядке соблюдения внесудебной процедуры не требуется.

118. Jet Деньги вправе обратиться взыскание на предмет залога в судебном порядке путём подачи соответствующего иска в суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан вне зависимости от наличия или отсутствия условий о внесудебном порядке в договоре залога. Судебный порядок является приоритетным при наличии споров о действительности, принадлежности или стоимости предмета залога.

Для обращения взыскания на предмет залога путём нотариальной исполнительной надписи Jet Деньги обращается к нотариусу по территории деятельности нотариуса в соответствии с адресом должника, указанным в Договоре. Не допускается обращение к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом Jet Деньги.

119. За счёт средств, вырученных от реализации предмета залога, Jet Деньги вправе удовлетворить свои требования в следующей очередности:

в первую очередь — необходимые расходы по содержанию предмета залога, расходы по оценке, оплата услуг уполномоченного лица, сборы и иные законные издержки, связанные с обращением взыскания;

во вторую очередь — сумма неуплаченного основного долга;

в третью очередь — начисленное вознаграждение;

в четвертую очередь — неустойка (штраф, пеня) в пределах, допустимых законодательством Республики Казахстан;

в пятую очередь — судебные издержки и иные расходы по Договору.

В случае недостаточности суммы, вырученной от реализации предмета залога, для полного удовлетворения требований Jet Деньги, последняя вправе взыскать недостающую сумму из иного имущества залогодателя (заёмщика) в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

В случае превышения выручки от реализации предмета залога над суммой требований Jet Деньги остаток средств подлежит возврату залогодателю в установленном законодательством порядке.

16. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ И МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗНОГЛАСИЙ

- 120.** В случае принятия Jet Деньги решения об отказе в изменении условий договора, а также при недостижении взаимоприемлемого решения в установленный срок, Jet Деньги уведомляет заёмщика в письменной форме и (или) иным способом, предусмотренным договором, о праве заёмщика в течение 3 (трёх) месяцев обратиться к микрофинансовому омбудсману в целях досудебного урегулирования задолженности по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

Контактные данные ЧУ «Офис микрофинансового омбудсмана»: Адрес: Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Мынбаева, 53, 3 этаж, офис 321 Электронная почта: info@mfombudsman.kz Интернет-ресурс: mfombudsman.kz.

- 121.** При наличии у заёмщика просроченной задолженности по потребительским микрокредитам, не обеспеченным залогом имущества, перед двумя и более кредиторами, при отсутствии у него иных кредитов, обеспеченных залогом, заёмщик вправе обратиться за коллективным урегулированием задолженности в электронной форме через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при микрофинансовом омбудсмане (далее — «Платформа»).

Процедура коллективного урегулирования задолженности применяется при одновременном соответствии заёмщика следующим критериям:

- 1) просроченная задолженность перед двумя и более кредиторами (за исключением ломбардов) по потребительским микрокредитам, не обеспеченным залогом, превышает 90 (девяносто) последовательных календарных дней;
- 2) задолженность не являлась предметом процедуры коллективного урегулирования в течение 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих подаче заявления;
- 3) в отношении заёмщика отсутствует возбуждённое дело о применении процедуры восстановления платёжеспособности, внесудебного или судебного банкротства в соответствии с Законом РК «О восстановлении платёжеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан».

Наличие вступивших в законную силу судебных актов или исполнительных надписей о взыскании задолженности по требованиям кредиторов — участников процедуры, а также возбуждённого исполнительного производства не препятствует допуску заёмщика к процедуре при условии оплаты им расходов по совершению исполнительных действий.

- 122.** Заёмщик подаёт заявление о коллективном урегулировании задолженности через платформу с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и ИИН, с приложением согласия на сбор и обработку персональных данных. По усмотрению заёмщика к заявлению прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства, повлёкшие просрочку.

Микрофинансовый омбудсман в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня поступления заявления проверяет соответствие заёмщика условиям применения процедуры:

при соответствии — принимает заявление к рассмотрению и инициирует процедуру;

при несоответствии — уведомляет заёмщика об отказе с указанием причин через платформу. Кредиторы, получившие уведомление о начале процедуры, в течение 5 (пяти) рабочих дней формируют и направляют микрофинансовому омбудсману предложения по изменению условий договора.

Микрофинансовый омбудсман после получения информации от всех кредиторов в течение 2 (двух) рабочих дней уведомляет заёмщика об условиях урегулирования задолженности через платформу.

Несогласие заёмщика с предложенными условиями или недостижение взаимоприемлемого решения считается отказом в коллективном урегулировании — в течение 2 (двух) рабочих дней заёмщику направляется соответствующее уведомление с разъяснением права обратиться к каждому кредитору отдельно.

123. В случае заключения соглашения об урегулировании задолженности в рамках процедуры коллективного урегулирования Jet Деньги:

1) приостанавливает мероприятия по подаче заявлений о совершении исполнительной надписи нотариусом, а также исков в суд о взыскании задолженности;

2) в течение 7 (семи) календарных дней со дня заключения соглашения принимает меры по отзыву ранее выставленных платёжных требований в отношении взыскания урегулированной задолженности, а также прекращает процедуры взыскания, начатые до начала процедуры коллективного урегулирования.

17. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

124. Jet Деньги вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

125. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются в порядке, установленном внутренними документами Jet Деньги.

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

127. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами Jet Деньги, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.



2026 жылғы «20» шілде
«Jet Деньги» МҚҰ» ЖШС
Жалғыз құрылтайшының шешімі №7
БЕКІТІЛГЕН

**«Jet Деньги»
Микроқаржы ұйымы»
Жауапкершілігі шектеулі серіктестіктің
МИКРОНЕСИЕ БЕРУ ЕРЕЖЕЛЕРІ**

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы «Jet Деньги» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі – «Jet Деньги», «Ережелер») микронесие беру ережелері» Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленген.
2. Осы Ережелерде, микронесие беру шарттарында және микронесие шартын жасасу, қызмет көрсету және орындауға байланысты басқа құжаттарда қолданылатын терминдер:
 - a. **микроқаржы қызметтері** – микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымдардың микронесие беру қызметі;
 - b. **микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым (ұйым, МҚҰ)** – микроқаржылық ұйым, несие серіктестігі, ломбард, микронесие беру қызметін жүзеге асыратын ұйым;
 - c. **өтініш беруші** – микронесие алуға өтініш жасаған микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымға өтініш берген жеке немесе заңды тұлға;
 - d. **қарыз алушы** – микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйыммен микронесие беру туралы шарт жасасқан жеке немесе заңды тұлға;
 - e. **микронесие** – микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында, Заңда белгіленген мөлшерде және тәртіппен, ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында беретін ақша қаражаты;
 - f. **тұтынушылық микронесие** – жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілмеген, жеке тұлғаға тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сатып алу және (немесе) кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге мақсаттарға берілетін микронесие;
 - g. **микронесие бойынша артық төлем сомасы** – қарыз алушының шарт бойынша барлық төлемдерінің сомасы, соның ішінде сыйақы сомасы, айыппұл (айыпақы, өсімақы), бірақ микронесие нысанасының өзін есептемегенде;
 - h. **несиелік желі** – қарыз алушыға микронесие беру уақыты мен мөлшерін өзі айқындауға мүмкіндік беретін, бірақ микронесие беру ережелерімен және несиелік желі ашу (беру) туралы келісіммен айқындалған мөлшерден және мерзімнен аспайтын шарттарда қарыз алушыны несиелеу жөніндегі ұйымның міндеттемесі;
 - i. **несиелік желі ашу (беру) туралы келісім** – қарыз алушыға микронесие беру уақыты мен сомасын өзі айқындауға мүмкіндік беретін шарттарда жасалатын микронесие беру туралы шарт, ол несиелік желі ашу туралы келісімнің ажырамас бөлігі болып табылады және микронесие беру ережелерімен және келісімде көзделген мөлшерлер мен мерзімдер шегінде жүзеге асырылады;
 - j. **уәкілетті орган** – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.
3. Микронесие беру ережелерінің көшірмесі қарыз алушының (өтініш берушінің) танысуы үшін Jet Деньги-тың сату нүктелеріндегі операциялық залдарда, сондай-ақ Jet Деньги-тың интернет-ресурстарында орналастырылады: www.jetdengi.kz
4. Jet Деньги микроқаржы қызметтерін жеке және заңды тұлғаларға, соның ішінде шағын және орта кәсіпкерлік субъектілеріне Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, осы Ережелерге және микронесие беру процесін және басқа да міндетті қызмет көрсету шарттарын регламенттейтін Jet Деньги-тың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес көрсетеді.
5. Микронесиелер мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық шарттарында, қамтамасыз етумен немесе қамтамасыз етусіз беріледі.
6. Jet Деньги микронесиелерді Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында, Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңында

(бұдан әрі – «Заң») белгіленген мөлшерде және тәртіппен береді және оларды қайтарып алады.

7. Қарыз алушының келісімі бойынша Jet Деньги «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС-ге, «Еңбек ресурстарын дамыту орталығы» АҚ-ға, «Мемлекеттік кредиттік бюро» АҚ-ға және өзге уәкілетті және тіркеуші органдарға және ұйымдарға қарыз алушы туралы ақпарат беруге және сұратуға, сондай-ақ қарыз алушы туралы ақпаратты басқа көздерден сұратуға құқылы.
8. Jet Деньги қарыз алушылар, микронесиелер мөлшерлері, микронесие беру шартының қарыз алушыға қатысты өзге де шарттары және микроқаржылық ұйымның операциялары туралы (микронесие беру ережелерінен басқа) мәліметтерді қамтитын микронесие құпиясын сақтауға кепілдік береді.
9. Jet Деньги уәкілетті органға Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына сәйкес ақпарат және есептілікті жолдайды.

2. МИКРОНЕСИЕ БЕРУГЕ ӨТІНІШ БЕРУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ

10. Микронесие алу үшін Өтініш беруші тиісті өтініш пен Jet Деньги сұратқан құжаттарды толтырып ұсынады, олар өтінішті қарау және оның төлем қабілеттілігі мен несие қабілеттілігін бағалау үшін қажет. Өтініш келесі тәсілдердің бірімен беріледі: филиалдарда/бөлімшелерде, серіктестер/агенттер арқылы, колл-орталық арқылы немесе Jet Деньги интернет-ресурсындағы Жеке кабинет арқылы.
11. Өтініш беруші Jet Деньги-қа микронесие беру туралы шартты және қарыз алушының сол шарт бойынша міндеттемелерін қамтамасыз ететін шартты жасасу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады:

Жеке тұлға-өтініш беруші мына құжаттарды ұсынады:

- 1) микронесиені пайдалану мақсаты (мақсатты микронесие болған жағдайда), микронесие мен сыйақыны өтеу бойынша міндеттемелерді орындауды қамтамасыз ету үшін берілетін мүлік туралы және оның құны немесе қамтамасыз етудің жоқтығы туралы мәліметтері бар өтініш (ломбард кепіл билетін берген жағдайда талап етілмейді);
- 2) өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат (құжаттағы тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН), туған күні, құжат нөмірі, берген орган, берілген күні және жарамдылық мерзімі көрсетілген ақпарат);
- 3) өтініш берушінің өкілінің микронесие беру туралы шартқа қол қоюға өкілеттігін растайтын құжаттар (өтініш берушінің өкілі болған жағдайда);
- 4) егер берілетін микронесие мүлік кепілдігімен қамтамасыз етілсе – кепіл шарты (ломбард кепіл билетін берген жағдайда талап етілмейді), тіркелуге жататын мүлікке меншік құқығын растайтын құжаттардың көшірмелері, сондай-ақ кепілді тіркеу міндетті болған жағдайда – кепілді тіркеу туралы куәлік;
- 5) қарыз алушының қарыз жүктемесі коэффициентін есептеу үшін қажетті құжаттар мен ақпарат.

Заңды тұлға-өтініш беруші мына құжаттарды ұсынады:

- 1) микронесиені пайдалану мақсаты (мақсатты микронесие болған жағдайда), міндеттемелерді орындауды қамтамасыз ету үшін берілетін мүлік туралы және оның құны немесе қамтамасыз етудің жоқтығы туралы мәліметтері бар өтініш;

- 2) өтініш берушінің уәкілетті органының микронесие алуға арналған шешімі;
- 3) өтініш берушінің құрылтай құжаттарының көшірмелері;
- 4) өтініш берушінің өкілінің микронесие беру туралы шартқа қол қоюға өкілеттігін растайтын құжаттар (өтініш берушінің өкілі болған жағдайда);
- 5) егер берілетін микронесие мүлік кепілдігімен қамтамасыз етілсе – кепіл беруші-заңды тұлғаның кепіл нысанын қамтамасыз етуге беру туралы шешімі, кепіл шарты, мүлікке меншік құқығын растайтын құжаттардың көшірмелері, сондай-ақ кепілді тіркеу міндетті болған жағдайда – кепілді тіркеу туралы куәлік.

Jet Деньги қолданыстағы заңнаманың, ішкі ережелер мен рәсімдердің және қаржылық (микронесие) өнімдерінің шарттарының талаптарына сәйкес микронесие беру мен қызмет көрсету үшін қажетті өзге де құжаттарды сұратуға құқылы.

12. Jet Деньги өтініш берушіден өтінішті қарау және оның төлем қабілеттілігін бағалау үшін қажетті барлық құжаттар мен мәліметтерді алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде микронесие беру туралы өтінішті қарайды.

13. Jet Деньги өтініш берушіге сұралған соманы, мерзімді және микронесие беру шарттарын өзгертіп, оларды Jet Деньги критерийлеріне және заңнаманың талаптарына сәйкес келтіруді ұсынуға құқылы. Өтініш беруші микронесие беру туралы шарт жасалғанға дейін микронесие алудан бас тартуға құқылы.

14. Жеке тұлғаға микронесие беру туралы шешім қабылдағанға дейін Jet Деньги кредиттік есепте немесе уәкілетті мемлекеттік органның ақпараттық жүйесінде (бұдан әрі – АЖ) келесі мәліметтердің бар-жоғын тексереді:

- 1) жеке тұлғаның микронесие алудан ерікті түрде бас тартуы туралы;
- 2) жеке тұлғаның мерзімді әскери қызметке шақырылуы туралы;
- 3) жеке тұлғаның бұрын алған банктік қарыздары және (немесе) микронесиелері туралы;
- 4) жеке тұлғаның тіркелген некесі (ерлі-зайыптылығы) туралы.

15. Жеке тұлғаға микронесие беру туралы шешім қабылдағанға дейін Jet Деньги несиелік есепте мынадай мәліметтердің болуын тексереді:

- 1) жеке тұлғаның микронесиелер алудан ерікті бас тартуын белгілеуі туралы — мұндай мәліметтер болған жағдайда Jet Деньги микронесие беруден бас тартады;
- 2) жеке тұлғаның мерзімді әскери қызметке шақырылуы туралы — мұндай мәліметтер болған жағдайда Jet Деньги микронесие беруден бас тартады;
- 3) жеке тұлғаның бұрын алған банктік қарыздары және (немесе) микронесиелері туралы — осы Ережелердің жарамдылықты бағалау туралы 3-бөліміне сәйкес жарамдылықты бағалау мақсатында.

Жеке тұлғаның несиелік есебінде бұрын алған банктік қарыздары және (немесе) микронесиелері туралы мәліметтер болмаған жағдайда және өтінімдегі сома тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңмен белгіленген айлық есептік көрсеткіштің (АЕК) 75 (жетпіс бес) еселенген мөлшерінен асса, кепіл мүлкімен қамтамасыз етілмеген микронесие беру туралы шарт жеке тұлғамен тек оның жазбаша келісімі негізінде Jet Деньги-те биометриялық аутентификация жүргізілгеннен кейін жеке қатысуымен жасалады.

16. Клиентке қосымша қызмет ұсынылған кезде, ол Jet Деньги тарапынан Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 3-бабының 1-2-тармағына сәйкес бөлек төленетін болса, Jet Деньги микронесие беру туралы шарт жасалғанға дейін:

- клиентке қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық әрі шынайы ақпарат береді;
- клиентке микронесие беру оның қосымша қызмет алуға келісіміне байланысты емес екенін түсіндіреді;
- әрбір қосымша қызметті алу үшін клиенттің жеке өтінішімен расталатын еркін әрі саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

17. Микронесие беру немесе беруден бас тарту туралы шешім Jet Деньги-тың ішкі нормативтік құжаттарымен реттелетін рәсімдерге сәйкес қабылданады. Jet Деньги қабылданған шешім күнінен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде клиентті микронесие беру немесе беруден бас тарту туралы, сондай-ақ бас тарту себептерін көрсете отырып, өтініште көрсетілген ұялы телефон нөміріне SMS немесе WhatsApp/Telegram мессенджерлері арқылы хабарлама жіберу немесе электрондық поштаға хабарлама жіберу арқылы хабардар етеді.
18. Jet Деньги кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасуға жеке тұлғаның өтініші келіп түскен сәттен бастап бір сағат ішінде ол бойынша шешім қабылдайды.

3. МИКРОКРЕДИТТІҢ ЖАРАМДЫЛЫҒЫНА БАҒАЛАУ ЖҮРГІЗУ ТӘРТІБІ

19. Jet Деньги жауапты микрокредиттеу мақсатында микрокредиттің жарамдылығына бағалау жүргізеді — бұл клиенттің мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келмейтін, оның қаржылық мүмкіндіктері мен төлем қабілеттілігі деңгейіне жауап бермейтін не шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде клиентте айтарлықтай қаржылық қиындықтардың туындауына жоғары ықтималдықпен әкеп соқтыратын микрокредиттерді берудің алдын алу болып табылады.
20. Жарамдылықты бағалау келесі қағидаттарға негізделеді:
- 1) жарамдылық қағидаты — бұл ретте микрокредит клиенттің мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келуі тиіс;
 - 2) шығындардың алдын алу қағидаты — Jet Деньги бағалау нәтижелері бойынша шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде клиенттің айтарлықтай қаржылық қиындықтарына жоғары ықтималдықпен әкеп соқтыратын микрокредиттерді бермейді;
 - 3) жеке бағалау қағидаты — бағалау клиенттің жеке мән-жайларын, соның ішінде оның табыс деңгейін, міндеттемелерін, әлеуметтік мәртебесі мен отбасылық жағдайы туралы мәліметтерді ескере отырып жүзеге асырылады;
 - 4) дәлелденгіштік қағидаты — Jet Деньги микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалау мәліметтері мен нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді.
21. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредитті бергенге немесе жеке тұлғаға кредиттік лимитті ұлғайтқанға дейін ұйым клиент микрокредитінің жарамдылығына бағалау жүргізеді, оған келесілер кіреді:
- 1) кредит бюроларының, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және Jet Деньги үшін қолжетімді басқа да ақпарат көздерінің деректерін пайдалануды қоса алғанда, клиенттің төлем қабілеттілігі мен кредит тарихын талдау;
 - 2) микрокредит берудің клиенттің қолданыстағы банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалау;

- 3) жоғары кредиттік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің белгілерінің болуын бағалау.
- 22.** Микрокредиттің жарамдылығына бағалау жүргізу мақсатында Jet Деньги клиент туралы келесі ақпаратты сұратады (алады) және талдайды:
- 1) микрокредит алу мақсаты;
 - 2) микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі;
 - 3) борыштық жүктеме деңгейі (клиенттің банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша қолданыстағы міндеттемелері туралы мәліметтер);
 - 4) клиенттің қаржылық жағдайын және төлем қабілеттілігін сипаттайтын мінез-құлықтық және өзге де факторлар;
- 23.** Jet Деньги микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың шынайылығы мен толықтығын тексеру үшін шаралар қабылдайды, оның ішінде:
- 1) кредит бюроларының деректерін алу және талдау;
 - 2) Қазақстан Республикасының заңнамасында және Jet Деньги ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен мемлекеттік ақпараттық жүйелерден мәліметтерді сұрату;
 - 3) клиентті биометриялық сәйкестендіруді (аутентификацияны) жүргізу және антифрод-орталық пен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің деректер базасында ол туралы ақпараттың болуы мәніне деректерді салыстырып тексеру.
- Жарамдылықты бағалау тек тұтынушының кредит тарихы деректеріне ғана негізделмейді.
- Жоғары кредиттік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің белгілері болған кезде Jet Деньги өзі үшін қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, тұтынушы ұсынған мәліметтерге қосымша тексеру жүргізеді.
- 24.** Микрокредит клиент үшін жарамсыз деп танылған жағдайда Jet Деньги келесі әрекеттерді жүзеге асырмайды:
- 1) мұндай микрокредитті клиентке ұсыну;
 - 2) микрокредит беруге өтінімді мақұлдау;
 - 3) микрокредит беру туралы қолданыстағы шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайту. Жарамдылықты бағалау нәтижелерін Jet Деньги өтінімді беру арнасына қарамастан, микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың барлық кезеңдерінде қолданады.
- 25.** Jet Деньги клиенттің жарамдылығына жүргізілген бағалау туралы келесі мәліметтерді құжаттауды қамтамасыз етеді:
- 1) жарамдылықты бағалау барысында сұратылған және (немесе) алынған мәліметтер;
 - 2) клиенттің төлем қабілеттілігі мен кредит тарихын бағалау нәтижелері;
 - 3) өтінішті қарау күніндегі борыштық жүктеме коэффициентінің мәндері;
 - 4) биометриялық сәйкестендіру (аутентификация) және антифрод-орталықтың деректер базалары бойынша тексеру нәтижелері;
 - 5) микрокредиттің клиент үшін жарамдылығы або жарамсыздығы туралы қорытынды;
 - 6) жоғары тәуекел белгілері анықталған жағдайда — жүргізілген қосымша тексеру нәтижелері.

Жарамдылықты бағалау бойынша құжаттама Қазақстан Республикасының заңнамасында және Jet Деньги ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдер ішінде клиенттің кредиттік досьесінде сақталады.

4. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАСУ, ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ БҰЗУ ТӘРТІБІ МЕН МЕРЗІМДЕРІ

26. Жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит беру туралы шарт жасасылғанға дейін Jet Деньги жеке тұлғаға жазбаша нысанда Негізгі ақпараттық құжатты (бұдан әрі — НАҚ) ұсынады. НАҚ Өтініш берушіге тегін, Өтініш берушінің қалауы бойынша жазбаша нысанда немесе цифрлық нысанда ұсынылады. Жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит Интернет арқылы берілген кезде құжаттар қаржылық қызметтерді тұтынушының цифрлық нысанда тиісті белгі қоюы арқылы мұндай құжаттармен танысу фактісін қаржылық қызметтерді тұтынушының міндетті түрде растауымен цифрлық объектілерде оларға қол жеткізуді ұсыну жолымен қаржылық қызметтерді тұтынушының назарына жеткізіледі. Өтініш берушінің қалауы бойынша Jet Деньги микрокредит беру туралы шарттың жобасын да ұсынады. Өтініш берушінің көрсетілген құжаттармен танысқаны оның қолымен расталады. НАҚ ұсыну туралы талап кредиттік желі беру (ашу) туралы келісімге қолданылмайды.
27. Өтініш берушіге микронесие беру мүмкіндігі туралы оң шешім қабылданған жағдайда, Jet Деньги микронесие беру туралы шарт жасалғанға дейін келесі ақпаратты ұсынады:
- a. микронесие беру шарттары және уәкілетті органның талаптарымен көзделген микронесие беру туралы шартты жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы ақпарат, оның ішінде:
 - 1) микронесие беру мерзімі;
 - 2) микронесие бойынша шекті сома;
 - 3) сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайызбен не белгіленген сомамен көрсетілген мөлшері;
 - 4) сыйақы мөлшерлемесінің шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептегі (микронесиенің нақты құны) мөлшері, сондай-ақ клиент жүтінген күндегі микронесие бойынша артық төлем сомасы;
 - 5) Jet Деньги пайдасына микронесие алуға және оған қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты тарифтердің және өзге шығыстардың мөлшерлері;
 - b. микронесие беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда клиенттің жауаптылығы мен ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
 - c. кепіл берушінің, гаранттың, кепілпұл берушінің және микронесие қамтылымы туралы шарттың өзге де тарапы болып табылатын тұлғаның жауаптылығы туралы ақпарат;
 - d. клиенттің туындаған сұрақтары бойынша консультациялар;
 - e. қосымша қызмет алу шартымен микронесие беру және қосымша қызмет алуға байланысты клиент жасайтын өзге шарттар туралы, оның ішінде қосымша шығыстардың бар-жоғы туралы ақпарат.
28. Микронесие беру туралы шарт жасалғанға дейін Jet Деньги клиентке оның шарттарымен танысуға мерзім береді, сондай-ақ клиенттің қалауы бойынша микронесие беру туралы шарттың жобасын ұсынады. Клиент алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде микронесие беру шарттарымен танысуға міндетті.
29. Шарт жасасылғанға дейін Jet Деньги Өтініш берушіге танысу және өтеу әдісін таңдау үшін өтеу әдістерінің кемінде екі әдісімен — міндетті түрде сараланған (дифференциалды) төлемдер әдісімен және аннуитеттік төлемдер әдісімен, сондай-ақ Jet Деньги ішкі

құжаттарында көзделген басқа да әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады.

30. Клиентке жеке ақы үшін қосымша қызмет ұсынылған кезде Jet Деньги шарт жасасылғанға дейін:

- 1) қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және шынайы ақпарат береді;
- 2) Jet Деньги тарапынан негізгі қаржылық өнімді ұсынуудан бас тартылмай-ақ, клиенттің қосымша қызметті алудан бас тарту құқығын түсіндіреді;
- 3) әрбір қосымша қызметті алуға жеке өтінішке қол қою арқылы расталатын еркін әрі саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Қосымша қызметті алуға берілетін өтініште: клиенттің қосымша қызметті алуға келісімі; қызметтің атауы, мазмұны мен құны; негізгі микрокредит үшін салдарсыз бас тарту құқығы туралы ақпарат; клиенттің қосымша қызмет бойынша шығыстарды микрокредит сомасына енгізу немесе оларды дербес төлеу туралы таңдауы қамтылады. Jet Деньги клиент шарт бойынша міндеттемелерді толық орындағанға дейін аталған өтініштердің сақталуын қамтамасыз етеді.

Клиент өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан сақтандыруды қосымша қызмет ретінде таңдаған кезде қаржылық қызметтерді тұтынушы сақтандыру ұйымын дербес айқындайды. Клиентте ұсыныстар болмаған жағдайда Jet Деньги қолданылатын тарифтер мен шарттарды көрсете отырып, сақтандыру ұйымдарын ұсынады. Микрокредит шарттары сақтандыру параметрлері сәйкес келген кезде таңдалған сақтандыру ұйымына байланысты өзгермейді.

31. Микронесие беру туралы шарт (бұдан әрі және жоғарыда – «Шарт») жазбаша нысанда, оның ішінде электрондық түрде, мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалады.

Микрокредит беру туралы шартта уәкілетті органның нормативтік актісінде белгіленген міндетті шарттардың тізбесі қамтылады.

32. Микронесие беру туралы Шарт уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген міндетті талаптардың тізбесін қамтиды. Микронесие беру туралы Шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабында көзделген тәртіппен, Jet Деньги интернет-ресурсында микронесие беру туралы қосылу Шартын орналастыру арқылы жасалуы мүмкін; оның шарттары микронесиелерді жеке және заңды тұлғаларға беру тәртібі мен шарттарын реттейтін стандартты нысанмен айқындалады және микронесие беру туралы қосылу Шартына қосылу туралы Өтінішке қол қойған әрі ұсынған тұлғаларға қолданылады, сондай-ақ олардың қызмет көрсетілуін реттейді. Қосылу туралы Өтініш пен микронесие беру туралы қосылу Шарты бір-бірінің ажырамас бөлігі болып табылады және біртұтас микронесие беру туралы шартты құрайды.

33. Jet Деньги микрокредиттері қаржылық қызметтерді тұтынушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және Jet Деньги ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен сәйкестендіру және көпфакторлы аутентификация процедураларынан өткен кезде Интернет желісі арқылы берілуі мүмкін. Jet Деньги Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарында белгіленген тәртіппен биометриялық сәйкестендіруді (аутентификацияны) жүргізбей, Интернет желісі арқылы жеке тұлғамен шарт жасаспайды. Шарт жасасылғанға дейін Jet Деньги қаржылық қызметтерді тұтынушының ұялы байланыс абоненттік нөмірі туралы деректерді енгізеді, біржолғы пароль жібереді (Push-хабарландыру немесе SMS арқылы) және биометриялық сәйкестендіруді (аутентификацияны) жүргізеді. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит сомасы 35 (отыз бес еселік) және одан да көп айлық есептік көрсеткішті құраған жағдайда, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Идентификациялық деректермен алмасу орталығы (бұдан әрі — ИДАО) арқылы

биометриялық сәйкестендіру жүргізіледі. Ұйым сондай-ақ алаяқтықтың жоғары тәуекелі белгілері болған кезде сомаға қарамастан, ИДАО арқылы биометриялық сәйкестендіруді жүргізеді.

- 34.** Клиенттің тіркелген некеде тұратыны туралы мәліметтер болған кезде және кепілмен қамтамасыз етілмеген микрокредит сомасы 1 000 (мың еселік) және одан көп АЕК мөлшерінде болғанда, Jet Деньги микрокредит алуға жұбайының (айылының) келісімін ұсыну қажеттілігі туралы клиентке хабарлайды.

Жұбайының (айылының) келісімінде: рәсімделген күні; клиент және оның жұбайы (айылы) туралы мәліметтер (Т.А.Ә., ЖСН); микрокредит туралы мәліметтер (сомасы, мерзімі, сыйақы ставкасы, ЖТСШ) қамтылады. Келісім қағаз жеткізгіште (жұбайының (айылының) қолы қойылған немесе нотариаттық куәландырылған) не жұбайын (айылын) биометриялық сәйкестендірумен (аутентификациямен) цифрлық нысанда рәсімделеді.

Jet Деньги қаржылық қызметтерді тұтынушы шарт бойынша міндеттемелерді толық орындағанға дейін жұбайының (айылының) келісімін сақтайды.

- 35.** Интернет желісі арқылы тиісті қаржы жылына белгіленген 75 (жетпіс бес) және одан да көп АЕК сомасына мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген микрокредит беру туралы шарт жасасылған кезде Jet Деньги қаржылық қызметтерді тұтынушыға ақшалай қаражатты:

1) шартқа қол қойылған (бұрын жасасылған шарт шеңберінде соманы ұлғайтуға немесе микрокредит беруге өтініш мақұлданған) кезден бастап кемінде 24 (жиырма төрт) сағат өткеннен кейін;

2) көрсетілген мерзім өткеннен кейін қаржылық қызметтерді тұтынушы осы бөлімнің талаптарына сәйкес рәсімделген Микрокредит алуға келісімді ұсынғаннан кейін береді.

Аталған талап ақшаны беру тәсілі мен орнына қарамастан, соның ішінде кейіннен құжаттарға қағаз жеткізгіште қол қойылған жағдайларда қолданылады.

- 36.** Қолданыстағы Шарт талаптарына өзгерістер Қарыз алушының сұралған өзгерістер мен олардың себептері міндетті түрде көрсетілген еркін нысандағы жазбаша өтініші негізінде Шартқа тиісті қосымша келісімдер жасасу арқылы енгізіледі.

Қарыз алушы үшін жақсартылған шарттарда өзгерістер енгізу Jet Деньги тарапынан біржақты тәртіппен жүзеге асырылады. Осы тармақтың мақсаттары үшін Қарыз алушы үшін Шарт талаптарын жақсарту деп мыналар түсініледі:

1) айыппұл санкцияларын (айыпақы, өсімақы) азайту немесе толық жою;

2) микронесие беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету;

3) мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңін және оның аяқталғанынан кейін 60 (алпыс) күнді қамтитын мерзімге негізгі қарыз және есептелген сыйақы бойынша төлемдерді сыйақы есептелместен кейінге қалдыру.

Jet Деньги жақсартылған шарттарды қолданған жағдайда, Қарыз алушы Шарт талаптарының өзгергені туралы Шартта көзделген тәртіппен хабардар етіледі. Қарыз алушы хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде Шартта белгіленген тәртіппен Jet Деньги қолданған жақсартылған шарттардан бас тартуға құқылы.

- 37.** Jet Деньги кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес және тауарларды, жұмыстарды немесе қызметтерді сатып алу мақсатында жасасылған микрокредит беру туралы шарттан бас тарту құқығын іске асыруда жеке тұлға — клиентті шектемейді.

Шарттан бас тартқан кезде клиент микрокредит сомасын қайтарады және микрокредит берілген күннен бастап ол қайтарылған күнге дейінгі кезең үшін есептелген сыйақыны төлейді.

Егер шарт Jet Деньги цифрлық объектілерін пайдалану арқылы жасасылған болса, Jet Деньги осы цифрлық объектілер арқылы микрокредит беру туралы шарттан бас тарту мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Шарт тараптардың келісімі бойынша, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген негіздер бойынша біржақты тәртіппен бұзылуы мүмкін.

Микрокредит беру туралы шарт бұзылған кезде Jet Деньги және қаржылық қызметтерді тұтынушы нақты орындалған міндеттемелер бойынша өзара есеп айырысуды жүзеге асырады.

- 38.** Jet Деньги Қарыз алушыға алдағы берешекті өтеу туралы, сондай-ақ Қарыз алушыға берілген микронесиеге байланысты өзге де іс-шараларды орындау қажеттілігі туралы SMS-хабарламалар, электрондық пошта хаттары және телефон қоңыраулары арқылы ескертуге құқылы.
- 39.** Jet Деньги мұндай ақпаратты алудан бас тартатынын білдірген клиентке қатысты — Jet Деньги тиісті бас тартуды алған кезден бастап жарнамалық хабарламаларды (соның ішінде SMS-хабарламалар, push-хабарландырулар және байланыс құралдарын пайдалана отырып өзге де хабарламалар арқылы) таратуды жүзеге асырмайды.

5. МИКРОКРЕДИТТІ БЕРУ ЖӘНЕ ӨТЕУ ТӘРТІБІ

- 40.** Микрокредит сомасын беру тараптар микрокредит беру туралы шартқа және оның барлық ажырамас қосымшаларына (өтеу кестесін және негізгі ақпараттық құжатты қоса алғанда) қол қойғаннан кейін, сондай-ақ клиент микрокредит беру туралы шартқа және Jet Деньги ішкі құжаттарына сәйкес микрокредит алу үшін қажетті барлық шарттарды орындағаннан кейін жүзеге асырылады.
- 41.** Микрокредит сомасы қарыз алушыға Jet Деньги ішкі құжаттарына сәйкес келесі тәсілдердің бірімен беріледі:
- 1) қолма-қол ақшасыз тәртіппен — шартта көрсетілген қарыз алушының банктік шотына аудару арқылы;
 - 2) қолма-қол ақшасыз тәртіппен — ақшаны аударуға арналған тиісті өтініште қарыз алушы көрсеткен банктік шотқа аудару арқылы;
 - 3) микрокредит беру туралы шартта көзделген және Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де тәсілмен.
- 42.** Jet Деньги сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде жазбаша нысанда немесе шартта көзделген тәсілмен келесідей мәліметтерді ұсынады:
- 1) Jet Деньги-ке төленген ақша сомасы туралы;
 - 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері туралы (бар болса);
 - 3) негізгі борыштың қалдығы туралы;
 - 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері туралы;
 - 5) кредиттеу лимиті туралы (бар болса).

Барлық мәліметтер негізгі борышқа, сыйақыға, өсімпайға (айыппұлға, өсімпұлға) бөлшектеліп ұсынылады.

43. Қарыз алушының өтініші бойынша Jet Деньги айына 1 (бір) реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күні ішінде жазбаша нысанда шарт бойынша берешекті өтеу есебіне қарыз алушыдан түсетін ақшаның бөлінуі (негізгі борышқа, сыйақыға, өсімпайға (айыппұлға, өсімпұлға)) туралы ақпаратты өтеусіз ұсынады.
44. Қарыз алушының ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініші бойынша Jet Деньги 3 (үш) жұмыс күні ішінде өтеусіз жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қарыз алушыға негізгі борышқа, сыйақыға, өсімпайға (айыппұлға, өсімпұлға) бөлшектей отырып, қайтаруға тиісті соманың мөлшерін хабарлайды.
45. Микрокредит беру шарттарында сақтандыру шартын жасасу көзделген микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Jet Деньги қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен мұндай сақтандыру шартын бұзуға және пайдаланылмаған кезең үшін сақтандыру сыйақысының бір бөлігін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен қайтаруға өз құқығы туралы хабарлайды.
46. Жеке тұлға — қарыз алушының сұрау салуы бойынша Jet Деньги 10 (он) жұмыс күнінен кешіктірмей оған жүргізілген биометриялық сәйкестендіру (өткізілген күні мен тәсілі), антифрод-орталық деректер базасы бойынша деректерді салыстырып тексеру нәтижелері, сондай-ақ өтінішті қарау және тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасу кезінде пайдаланылған борыштық жүктеме коэффициентінің (БЖК) мәні (микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижесі) туралы мәліметтерді ұсынады.
47. Шарт бойынша берешекті өтеу кезектілігі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беру туралы шартпен белгіленеді. Jet Деньги қарыз алушыдан микрокредитті ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу есебіне ақша қабылдауға міндетті. Микрокредитті өтеу өтеу кестесіне сәйкес біржолғы немесе бөліктермен келесі тәсілдердің бірімен жүзеге асырылады:
- 1) қолма-қол ақшасыз тәртіппен — микрокредит беру туралы шартта көрсетілген Jet Деньги-тің банктік шотына;
 - 2) қолма-қол ақшасыз тәртіппен — Jet Деньги ынтымақтастықты жүзеге асыратын банктік қосымшалар арқылы;
 - 3) микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де қолма-қол ақшасыз тәсілмен.
- Егер ай сайынғы төлем күні демалыс немесе мереке күніне түссе, төлем аталған кезең үшін өсімпай (айыппұл, өсімпұл) есептелмей, келесі жұмыс күні жүзеге асырылады.
48. Қарыз алушы кез келген уақытта мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін өсімпай (айыппұл, өсімпұл) және өзге де санкциялар төлемей, микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеуге құқылы. Jet Деньги мерзімінен бұрын төлемді микрокредитті нақты пайдаланған кезең үшін есептелген сыйақыны ұстай отырып қабылдайды.
49. Берешек толық өтелгеннен кейін қарыз алушының өтініші бойынша Jet Деньги өтініш алынған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде өтеусіз жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтаманы ұсынады. Өтініште қосымша мәліметтер сұратылған жағдайда, өтініш Jet Деньги ішкі құжаттарында белгіленген мерзімде қаралады.

6. МИКРОНЕСИЕНІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН БЕРІЛУ МЕРЗІМДЕРІ

50. Jet Деньги беретін микронесиелердің шекті сомалары: Қазақстан Республикасының тиісті жылға арналған нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген айлық есептік көрсеткіштің (АЕК) 1 (бір еселенген) мөлшерінен 20 000 (жиырма мың еселенген) мөлшеріне дейін.
51. Микронесие беру мерзімдері ұсынылатын қаржылық (микронесие) өнімінің шарттарына қарай Jet Деньги-тың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес айқындалады.
52. 1 (бір) жылға дейінгі мерзімге берілетін микронесиелер қысқа мерзімді, 1 (бір) жылдан астам мерзімге берілетін микронесиелер ұзақ мерзімді болып саналады. Jet Деньги келесі шекті мерзімдерді белгілейді:
- микронесие берудің ең төменгі мерзімі – 30 (отыз) күн;
 - микронесие берудің ең ұзақ мерзімі – 180 (жүз сексен) айды қоса алғанда.

7. БЕРІЛЕТІН МИКРОНЕСИЕЛЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ МӨЛШЕРЛЕРІ

53. Берілетін микронесиелер бойынша сыйақы мөлшерлемелері қаржы нарығының жағдайына, микронесие ресурстарына сұраныс деңгейіне және Jet Деньги-тың микронесие операциялары бойынша кірістіліктің қолайлы нормасына байланысты әрбір қаржылық өнім бойынша жеке, қатысушылардың жалпы жиналысының шешімімен немесе Jet Деньги-тың бірінші басшысымен белгіленген шектерде айқындалады.
54. Бұрын берілген микронесиелер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін өзгерту тек микронесие беру туралы шарттың талаптарына сәйкес немесе шартты өзгерту немесе қарызды қайта құрылымдау жолымен, бұл ретте ол Jet Деньги мен Қарыз алушының келісімі бойынша жүзеге асырылуы мүмкін.
55. Берілетін микронесиелер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мөлшерлері:
- (номиналды) сыйақы мөлшерлемесі – жылына 0,1%-дан 46%-ға дейін;
 - жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі – 0,1%-дан 46%-ға дейін.

8. БЕРІЛГЕН МИКРОНЕСИЕЛЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ

56. Берілген микронесие үшін Қарыз алушы сыйақыны микронесие беру туралы шартта белгіленген мөлшерде және мерзімде төлейді.
57. Микронесие бойынша сыйақы микронесиені нақты пайдалану күндерінің санына қарай есептеледі және 360 күндік күнтізбелік жылға және 30 күндік айға негізделіп есептеледі. Сыйақы есептеу мерзімі Қарыз алушыға микронесие берілген күннен кейінгі күннен бастап есептеледі.
58. Қарыз алушы микронесие үшін сыйақыны микронесие беру туралы шартқа қоса берілетін өтеу кестесіне сәйкес немесе микронесие мерзімінің соңында бір жолғы төлеммен төлейді. Микронесие шарттарының Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (көлемін) және (немесе) төлеу мерзімін өзгертетін өзгерістері болған жағдайда, Jet Деньги жаңа өтеу кестесін жасайды және Қарыз алушыға ұсынады, Қазақстан Республикасының заңнамасында қосымша келісімге және/немесе кестеге қол қою талап етілмейтін жағдайларды қоспағанда.
59. Сыйақы есептеу Қарыз алушы-жеке тұлғаның (кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес) негізгі борыштың және (немесе) сыйақының кез келген төлемін өтеу бойынша міндеттемені орындау мерзімін 90 (тоқсан) қатарынан күнтізбелік күннен астам кешіктірген күннен кейін

тоқтатылады, бұдан бөлек, микронесие беру туралы шарт жасалған күні негізгі борыш сомасы толық көлемде тіркеуге жататын мүлік кепілімен және (немесе) ақша кепілімен қамтамасыз етілген жағдайларды қоспағанда.

9. ҚАБЫЛДАНАТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

- 60.** Jet Деньги қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шарттар мен шектеулерді ескере отырып, Jet Деньги-тың уәкілетті органдарының ішкі нормативтік және ұйымдастырушылық құжаттарымен айқындалады.
- 61.** Jet Деньги қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын негізгі талаптар мынадай шарттар мен талаптарды қамтиды, олармен шектелмейді:
- кепіл нысанасы Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес болуы тиіс;
 - кепіл беруші Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің нормаларына сәйкес кепіл нысанасына қатысты тиісті құқықтарға ие болуы және бұл құқықтар Jet Деньги-қа кепіл шарты қолданылатын мерзім ішінде тапсырылатын құқық белгілейтін/құқықты растайтын құжаттардың түпнұсқаларымен расталуы тиіс;
 - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес азаматтық айналымнан алынған және/немесе пайдалануға тыйым салынған объектілер кепіл ретінде қабылданбайды;
 - кепіл нысанасы ауыртпалықтардан және/немесе үшінші тұлғалардың құқықтарынан және/немесе талаптарынан бос болуы тиіс (Қарыз алушылардың берешегін қайта қаржыландыру жобаларын және/немесе үшінші тұлғалардың құқықтары мен ауыртпалықтарына Jet Деньги-тың келісімі болған жағдайларды қоспағанда);
 - кепіл нысанасының бағасы жеткілікті тұрақты болуы және нарықтық жағдайдың қалыптасқан конъюнктурасымен қамтамасыз етілетін өтімділікке ие болуы тиіс;
 - Jet Деньги кепіл шарты қолданылатын бүкіл мерзім ішінде кепіл нысанасының бар-жоғын және сақталуын бақылауды жүзеге асыру мүмкіндігіне ие болуы тиіс. Көпқабатты үйлердегі пәтерлерден басқа жылжымайтын мүлік кепіл ретінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жер учаскесіне құқықтар тиісті ресімделген жағдайда ғана қабылданады.
- 62.** Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүлік кепілі тіркелуге тиіс. Jet Деньги талап еткен жағдайда мемлекеттік тіркеуге жатпайтын мүлік кепілі де тіркелуге тиіс. Барлық жағдайларда кепілді тіркеу жөніндегі шығыстарды Қарыз алушы көтереді.

10. БЕРІЛГЕН МИКРОНЕСИЕЛЕР БОЙЫНША ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ СЫЯҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

- 63.** Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі – уәкілетті органның (қаржы нарығын реттеу және дамыту жөніндегі органның) нормативтік құқықтық құжатына сәйкес есептелетін, микронесие бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептегі сыйақы мөлшерлемесі болып табылады.
- 64.** Микронесие бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген шекті мөлшерден аспауға тиіс.

65. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу мына жағдайларда жүргізіледі:

- 1) микронесие беру туралы шарт жасалған күнге, сондай-ақ оған қосымша келісімдер жасалған күнге;
- 2) қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талабы бойынша;
- 3) қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (көлемін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын микронесие беру туралы шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген кезде.

66. Jet Деньги беретін микронесиелер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі мынадай формула бойынша есептеледі:

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

Формуладағы белгілердің мәні:

n – Қарыз алушыға жасалған соңғы төлемнің реттік нөмірі;

j – Қарыз алушыға жасалған төлемнің реттік нөмірі;

S_j – Қарыз алушыға жасалған j -ші төлемнің сомасы;

APR – жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;

tj – микронесие берілген күннен бастап қарыз алушыға j -ші төлем жасалғанға дейінгі уақыт аралығы (күндермен);

m – Қарыз алушы жасаған соңғы төлемнің реттік нөмірі;

i – Қарыз алушы жасаған төлемнің реттік нөмірі;

P_i – Қарыз алушы жасаған i -ші төлемнің сомасы;

ti – микронесие берілген күннен бастап қарыз алушы i -ші төлем жасағанға дейінгі уақыт аралығы (күндермен).

67. Егер жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу нәтижесінде бір ондық саннан артық ондық таңба шықса, ол мынадай тәртіппен ондық үлестерге дейін дөңгелектеледі:

- 1) егер жүздік үлес 5-ке тең немесе одан көп болса, ондық үлеске 1 қосылады, одан кейінгі барлық белгілер алып тасталады;
- 2) егер жүздік үлес 5-тен аз болса, ондық үлес өзгеріссіз қалады, одан кейінгі барлық белгілер алып тасталады.

68. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу кезінде қарыз алушының барлық төлемдері есепке алынады, қарыз алушы шарт бойынша негізгі борыш пен (немесе) сыйақыны төлеу шарттарын бұзғаны үшін төленетін төлемдер (айыппұлдар, өсімақылар) есепке алынбайды.

69. 01.01.2020 жылға дейін қарыз алушымен жасалған және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мәні көрсетілмеген қолданыстағы микронесие беру шарты бойынша микронесие беру туралы шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда, оның ішінде қарыз алушының өтініші бойынша, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мәні микронесие беру туралы шарттың талаптары өзгертілетін күнге қосымша келісімде көрсетіледі, осы Ережелердің 46-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда, өзге жағдайларда – микронесие беру туралы шарт жасалған күнге.

70. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (көлемін) және (немесе) төлеу мерзімін өзгертетін микронесие беру туралы шарт талаптары өзгерген кезде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің нақтыланған мәнін есептеу қалған берешек сомасынан және шарт талаптары өзгерген күнгі микронесие өтеу мерзімінің қалдығынан шыға отырып жүргізіледі, бұл ретте микронесие беру туралы шарттың қолданылу басталған күнінен бастап қарыз алушы жасаған төлемдер есепке алынбайды.

71. Микронесие беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) үшінші тұлғаға берілген жағдайда, осы Ережелердің 41-тармағының 2) және 3) тармақшаларында көзделген жағдайларда жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуді құқықтары (талаптары) берілген үшінші тұлға жүргізеді.
72. Қарыз алушылар жасаған төлемдер және Jet Деньги қарыз алушыларға жасаған төлемдер жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу үшін олардың нақты төлем күндеріне сәйкес есепке алынады, ал болашақ төлемдер – төлемдер кестесі бойынша.

11. МИКРОНЕСИЕ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ

73. Микронесие микронесие беру туралы шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын өтеу кестесінде белгіленген мерзімділікпен және қарыз алушы таңдаған келесі әдістердің бірімен өтеледі:
- **дифференциалды төлемдер әдісімен**, бұл ретте микронесие бойынша берешек негізгі борыштың тең үлестері және негізгі борыштың қалдығына есептелген сыйақы сомасы кіретін азайып отыратын төлемдермен өтеледі;
 - **аннуитеттік төлемдер әдісімен**, бұл ретте микронесие бойынша берешек микронесие мерзімі бойы тең төлемдермен өтеледі, олардың ішінде негізгі борыш төлемдері ұлғайып, сыйақы төлемдері азаяды. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері өзге төлемдердің мөлшерінен ерекшеленуі мүмкін;
 - **өзге әдіспен**, ол жеңілдікті кезеңі бар микронесие берген кезде, микронесие қайта құрылымдалған кезде, негізгі борыш пен/немесе сыйақыны микронесие мерзімінің соңында немесе басында бір жолғы төлеммен өтеу кезінде қолданылады, яғни төлемнің ай сайынғы мөлшері қарыз алушының қаржылық мүмкіндіктеріне қарай айқындалады.

10. МИКРОНЕСИЕ БЕРУ ПРОЦЕСІНДЕ КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ

74. Jet Деньги клиенттердің келесідей өтініштерімен жұмысты жүзеге асырады:
- 1) жеке немесе заңды тұлғаның микроқаржылық қызметтерді көрсету мәселелері бойынша өтініш беру сервисі көзделген ұйымның интернет-ресурсы немесе мобильді қосымшасы арқылы, қолма-қол, пошта, электрондық пошта арқылы түскен жазбаша өтініштермен;
 - 2) телефон арқылы немесе клиент Jet Деньги-ке жеке келген кезде түскен ауызша өтініштермен.
75. Нақты уақыт режимінде хабарламалар алмасу жүйесі арқылы интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада жіберілген және (немесе) Jet Деньги атына тіркелген абоненттік нөмірлерге түскен хабарламалар клиенттердің өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте Jet Деньги клиентке осы Қағидаларға сәйкес келетін өтінішті беру тәртібі туралы хабарлайды.
76. Клиенттердің жазбаша өтініштері Jet Деньги-тың ішкі құжаттарына сәйкес деректемелерді қамтитын жазбаша өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі.
77. Клиентке қолма-қол түскен қағаз жеткізгіштегі жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.
78. Jet Деньги-тың ақпараттандыру объектілері арқылы, соның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымша (болған жағдайда) арқылы келіп түскен клиенттердің өтініштері Jet

Деньги-тың ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Осы мақсаттар үшін ақпараттандыру объектілерінде, соның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымшада (болған жағдайда) өтініш беруге арналған клиент оңай айқындайтын функционал көзделеді.

79. Клиенттердің телефон арқылы берілген өтініштері тіркеледі. Клиентпен телефон әңгімелерін жазу оның келісімімен және әңгіме басында бұл туралы хабардар еткен кезде жүргізіледі.

80.

81. Jet Деньги-қа ауызша түрде (телефон арқылы немесе клиенттің жеке келуі кезінде) келіп түскен өтініштер дереу қаралады және мүмкіндік болған жағдайда клиенттің ауызша өтінішіне жауап дереу беріледі. Егер ауызша өтініш дереу шешілмесе, ол клиентпен жазбаша түрде баяндалады және ол жазбаша өтініш ретінде қаралады. Клиентке жауап алу үшін қажетті рәсімдер және мұндай өтініштерді қарау мерзімдері туралы хабарланады.

82. Өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, Jet Деньги клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтер сұратады.

83. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі өтініш Jet Деньги-қа түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

Егер өтінішті дұрыс қарау үшін мәні бар нақты мән-жайларды айқындау қажет болса, өтінішті қарау мерзімі Jet Деньги-та осындай шешімдер қабылдауға уәкілетті органның жазбаша шешімі бойынша 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылуы мүмкін. Клиент өтінішті қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы мерзім ұзартылған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.

84. Jet Деньги жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты әрі уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерге олардың өтініштерін қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабарлайды. Клиентке өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауап өтініш тілінде беріледі және онда мыналар болады:

- 1) клиент баяндаған әрбір мәселе бойынша негізделген және дәлелді уәждер;
- 2) Қазақстан Республикасы заңнамасының, Jet Деньги ішкі құжаттарының және қаралып отырған мәселеге қатысы бар шарттардың тиісті нормаларына сілтемелер;
- 3) анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасы;
- 4) қабылданған шешімге шағымдануға клиенттің құқығын түсіндіру (бас тартылған және (немесе) клиенттің талабы ішінара қанағаттандырылған жағдайда).

85. Клиенттің өтініші негізді болған жағдайда Jet Деньги оны қанағаттандыру (толық немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

86. Жазбаша өтінішке жауапқа Jet Деньги-тің уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қол қоюдың факсимилелік көшірме жасау құралдарын немесе Jet Деньги-тің ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де тәсілді пайдалануға жол беріледі. Осы Қағидалардың 87-тармағының екінші, үшінші және төртінші тармақшаларында көзделген тәсілдермен жіберілетін жазбаша өтінішке жауапқа Jet Деньги-тің уәкілетті тұлғасының қол қоюы талап етілмейді.

87. Жауапты клиентке беру микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.

Жауап клиентке:

- 1) шартта немесе қызметтерді тұтынушының өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен;
- 2) микрокредит беру туралы шартта немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
- 3) жауабы бар немесе клиентке арналған жауаптың толық мәтіні камтылған интернет-ресурсқа сілтемесі бар мәтіндік SMS-хабарламаны немесе push-хабарламаны жіберу арқылы;
- 4) микрокредит беру туралы шартта көзделген, жауаптың алынғанын тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалану арқылы жіберілсе, жеткізілді деп есептеледі.

Клиент (оның уәкілетті өкілі) Jet Деньги-ке келген кезде, осы тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, жауап тиісті белгі жазбаша өтініштерді тіркеу журналына қойыла отырып, жеке өзіне қол қойғызып тапсырылады.

Жауап оны адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгімен не оны қабылдаудан бас тартуға байланысты қайтарылған жағдайда, жауап тиісті түрде берілген болып есептеледі.

88. Jet Деньги түскен өтініштердің жіктеуішін жүргізеді, сондай-ақ Jet Деньги клиенттерінің өтініштерін қараудың ішкі тәртібіне сәйкес клиенттердің өтініштеріне талдау жасайды.
89. Микроқаржы қызметін алу бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Қарыз алушы Jet Деньги-қа, микроқаржылық омбудсменге немесе сотқа жүгінуге құқылы. Осы мақсаттар үшін клиентке Jet Деньги-тың, микроқаржылық омбудсменнің орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары және интернет-ресурстары (болған жағдайда) туралы ақпарат ұсынылады.

13. ЖЕТ ДЕНЬГИ МЕН КЛИЕНТТІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

90. Jet Деньги-тың құқықтары мен міндеттері:

Микроқаржылық ұйым мынадай құқықтарға ие:

- 1) микронесие беру туралы шарт бойынша құқықты (талапты) Заңның 9-1-бабының 4) және 5) тармақтарында көрсетілген тұлғаға беруге;
- 2) қарыз алушыдан (өтініш берушіден) микронесие беру туралы шартты жасасу және оны орындау үшін, осы Микронесие беру ережелерінде айқындалған құжаттар мен мәліметтерді сұратуға;
- 3) қарыз алушының өтініші бойынша екінші деңгейдегі банктер арқылы микронесие сомасын үшінші тұлғаға тауарлар, жұмыстар немесе қызметтер үшін ақы төлеу мақсатында аударуға;
- 4) қарыз алушы-жеке тұлға микронесие беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді өтеу қажеттілігі туралы микроқаржылық ұйымның талабын орындамаған, мерзімі өткен берешекті реттеу үшін микроқаржылық ұйымға жүгіну құқығын пайдаланбаған немесе микронесие беру туралы шарт талаптарын өзгертуге қатысты микроқаржылық ұйыммен келісімге келмеген жағдайда:
 - қарыз алушыға қатысты шаралар қолдану мәселесін қарауға;
 - берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беруге;
- 5) Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында және микронесие беру туралы шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

Микроқаржылық ұйым мынадай міндеттерді атқарады:

- 1) орналасқан жері өзгерген немесе атауы өзгерген жағдайда бұл туралы қарыз алушыларға (өтініш берушілерге) микроқаржы ұйымының орналасқан жері бойынша, сондай-ақ қарыз алушы — жеке тұлғаның (өтініш берушінің) заңды мекенжайы бойынша және қарыз алушы — заңды тұлғаның (өтініш берушінің) орналасқан жері бойынша қазақ және орыс тілдеріндегі екі мерзімді басылымда тиісті ақпаратты жариялау арқылы не мұндай өзгерістер болған күннен бастап отыз күнтізбелік күннен кешіктірілмейтін мерзімде әрбір қарыз алушыны (өтініш берушіні) жазбаша хабардар ету арқылы жазбаша хабарлау;
- 2) өтініш берушіге микронесие алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат беруге;
- 3) осы Қағидалардың көшірмесін микроқаржы ұйымының қарыз алушысы (өтініш беруші) көруі және танысуы үшін қолжетімді жерде, соның ішінде микроқаржы ұйымының интернет-ресурсында (ол бар болса) орналастыру;
- 4) микронесие беру туралы шартты жасасуға дейін өтініш берушіге микронесие өтеу әдісін таңдау және танысу үшін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын беруге осы Қағидалардың 11-бөліміне сәйкес;
- 5) қарыз алушыны (өтініш берушіні) микронесие алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ микронесие беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда туындауы мүмкін салдарлар туралы хабардар етуге;
- 6) микронесие беру құпиясын сақтауға;
- 7) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген қарыз алушының қарыз жүктемесі коэффициентін есептеу тәртібі мен оның шекті мәнін сақтауға;
- 8) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңында көзделген жағдайларда микронесие беруден бас тартуға;
- 9) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында белгіленген өзге де талаптарды сақтауға.

91. Jet Деньги клиенттерінің құқықтары мен міндеттері**Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері:**

- 1) осы Микронесие беру ережелерімен, Jet Деньги микронесие беру тарифтерімен танысуға;
- 2) микронесие алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат алуға;
- 3) микронесие беру туралы шартты жасасудан бас тартуға;
- 4) микронесие беру туралы шартты жасасу және қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ететін шарттарды жасасу үшін микронесие алуға қажетті құжаттардың тізбесінде және кредиттік досьені жүргізу тәртібінде айқындалған құжаттар мен мәліметтерді микроқаржылық ұйымға ұсынуға;
- 5) 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңында және Қазақстан Республикасының өзге заңдары мен нормативтік құқықтық актілерінде көзделген өзге де құқықтар мен міндеттерді жүзеге асыруға.

Қарыз алушының құқықтары:

- 1) микронесие беру ережелерімен, микроқаржылық ұйымның микронесие беру тарифтерімен танысуға;

- 2) микронесие беру туралы шартта белгіленген тәртіппен және шарттармен алынған микронесие сомасын пайдалануға;
- 3) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс немесе мереке күніне түскен жағдайда негізгі борышты және (немесе) сыйақыны келесі жұмыс күні төлеуге, бұл ретте айыппұл (өсімпұл, пеня) төлемеуге;
- 4) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен өз құқықтарын қорғауға;
- 5) микронесие беру туралы шарт бойынша берілген микронесиені толық немесе ішінара мерзімінен бұрын қайтаруға, бұл ретте айыппұл (өсімпұл, пеня) төлемеуге;
- 6) 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңында, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында және микронесие беру туралы шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

Жеке тұлға-қарыз алушылар үшін қосымша құқықтар:

- 7) микронесие беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін кешіктірген күннен бастап отыз күнтізбелік күн ішінде микроқаржылық ұйымға келуге және (немесе) жазбаша түрде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы немесе микронесие беру туралы шартта көзделген тәсілмен өтініш беруге, ол өтініште кешіктірудің себептері, кірістері және шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті негіздейтін басқа расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді көрсетуге, оның ішінде:
 - сыйақы мөлшерлемесін төмендету;
 - микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға микрокредит беру туралы шарт бойынша ай сайынғы төлемді кемінде үш ай мерзімге азайту;
 - негізгі борыш пен (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру;
 - берешекті өтеу әдісін немесе берешекті өтеу кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты өтеуді басым тәртіппен жүзеге асыру;
 - микронесие мерзімін өзгерту;
 - мерзімі өткен негізгі борыш пен (немесе) сыйақыны кешіру, микронесие бойынша айыппұлдарды (өсімпұл, пеня) жою;
 - ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті кепіл берушінің өз бетінше сатуы, тараптар келіскен мерзімде;
 - ұйымға кепілді және (немесе) өзге де мүлікті беру арқылы шарт бойынша міндеттемені орындау орнына бас тарту айыбын ұсыну;
 - ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сатып алушыға шарт бойынша міндеттемені беру арқылы өткізу.
- 8) Микроқаржылық ұйым шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап он бес күнтізбелік күн ішінде немесе микроқаржылық ұйым шарт талаптарын өзгерту бойынша қарсы ұсыныс берген күннен бастап отыз күнтізбелік күн ішінде өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда – микроқаржылық омбудсменге жүгінуге және бұл туралы микроқаржылық ұйымды бір мезгілде хабардар етуге;
- 9) Микроқаржылық ұйым осы қарыз алушымен жасалған шарт бойынша құқықты (талапты) басқа тұлғаға берген жағдайда, микронесие беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) берілген тұлғамен дауларды реттеу үшін микроқаржылық омбудсменге жүгінуге.

- 10) микроқаржы ұйымдары, банктер не коллекторлық агенттіктер болып табылатын екі және одан да көп кредитордың алдында мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредиттер және (немесе) тұтынушылық банк заемдары бойынша мерзімі өткен берешек болған кезде қарыз алушы қаржылық омбудсман қызметі жанында жұмыс істейтін ұжымдық реттеу платформасы арқылы берешекті ұжымдық реттеуге жүгінуге құқылы.

Қарыз алушының міндеттері:

- 1) алынған микронесие сомасын және оған сыйақыны микронесие беру туралы шартта белгіленген мерзімдерде және тәртіппен қайтаруға;
- 2) Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына және «Jet Деньги» МҚҰ» ЖШС микронесие беру ережелеріне сәйкес микроқаржылық ұйым сұратқан құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға;
- 3) Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңында, Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында және микроқаржылық ұйыммен жасалған шарттарда көзделген өзге де талаптарды орындауға.

92. Jet Деньги мен клиенттің жауапкершілігі:

Жеке тұлғамен жасалған және кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микронесие беру туралы шарт бойынша микронесие сомасын және (немесе) сыйақыны қайтару міндеттемесін бұзғаны үшін МҚҰ Қарыз алушыдан айыппұл (өсімпұл түрінде) төлеуді талап етуге құқылы:

- 90 (тоқсан) күнге дейінгі мерзімге кешіктірген жағдайда – кешіктірілген төлем сомасының әр күні үшін 0,5% (нөл бүтін оннан бес пайыз), бірақ әрбір күнтізбелік жыл үшін микронесие сомасының 10% (он пайызы) мөлшерінен аспауға тиіс.

93. Jet Деньги мен Қарыз алушы арасында туындайтын даулар мен келіспеушіліктер алдымен жазбаша претензиялар жіберу арқылы реттеледі, ал келісімге қол жеткізілмеген жағдайда – Қазақстан Республикасы соттарында қаралады.

94. Шарттарда (тараптардың келісімдерінде) көзделген міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Jet Деньги да, Қарыз алушылар да Қазақстан Республикасының заңнамасына және тиісті шарттардың (тараптардың келісімдерінің) талаптарына сәйкес жауапты болады.

95. Шарттарда тараптардың жауапкершілігін алып тастайтын немесе шектейтін жағдайлар көзделуі мүмкін, мысалы, тараптардың еркінен тыс туындайтын еңсерілмейтін күш (форс-мажор) мән-жайлары.

96. Jet Деньги Қарыз алушының қате толтырылған төлем құжаттары үшін, сондай-ақ Қарыз алушы ұсынған қате және/немесе жалған құжаттарды қабылдау және өңдеу нәтижесінде Қарыз алушының ақшасының рұқсатсыз, уақтылы емес немесе қате есептен шығарылуы/есепке алынуы, сондай-ақ есеп айырысу құжаттарын ауыстыру және/немесе өңдеуді кешіктіру жағдайлары үшін жауап бермейді.

14. КЛИЕНТТЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ТӘРТІБІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ.

ІШГЕРЛЕРГЕ (МҮГЕДЕКТІГІ БАР ТҰЛҒАЛАРҒА) ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ТӨМЕН МОБИЛЬДІ ТОПТАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ.

97. Jet Деньги клиенттерге келесі арналар арқылы жүгіну мүмкіндігін қамтамасыз етеді:

- 1) белгіленген жұмыс уақытында құрылымдық бөлімшелердің (бас кеңсе, филиалдар) операциялық залдарында жеке өзі;
- 2) Jet Деньги колл-орталығының телефоны арқылы (клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазып алу әңгіменің басында бұл туралы ескертіле отырып, клиенттің келісімімен жүзеге асырылады);
- 3) Jet Деньги интернет-ресурсы және (немесе) мобильді қосымшасы арқылы;
- 4) электрондық пошта және пошта байланысы арқылы.

Әрбір құрылымдық бөлімшенің жұмыс режимі, соның ішінде клиенттерді қабылдау уақыты бөлімшенің өзінде, сондай-ақ Jet Деньги интернет-ресурсында орналастырылады.

98. Jet Деньги қызметкері клиент жүтінген кезде:

- 1) клиентке микрокредит беру шарттары туралы, соның ішінде сыйақы мөлшерлемесін, жылдық тиімді мөлшерлемені, артық төлем сомасын, өтеу кестесін қоса алғанда, толық, шынайы және түсінікті ақпаратты ұсынады;
- 2) клиентке оның микрокредит ұсыну туралы шарттан туындайтын құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ міндеттемелерді орындамаудың ықтимал салдарларын түсіндіреді;
- 3) клиенттің сұрауы бойынша оған микрокредиттер ұсыну қағидаларының көшірмесін, клиент таңдаған өтеу кестесін және шартқа қол қойылғанға дейін танысу үшін оның жобасын ұсынады;
- 4) клиентке өзін қызықтыратын сұрақтар бойынша өз құзыреті шегінде кеңес береді;
- 5) клиент ұсынған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.

99. Jet Деньги клиентке микрокредит ұсыну шарттарымен танысу үшін қажетті уақыт береді.

100. Клиент ұсынылған шарттармен келісімін растаған кезде, Jet Деньги клиенттің өтінішін Jet Деньги-тің ішкі регламентіне сәйкес қарауды қамтамасыз етеді.

101. Jet Деньги келесі жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға құқылы:

- 1) клиенттің және/немесе оның өкілінің Қазақстан Республикасының заңнамасына және Jet Деньги-тің ішкі регламентіне сәйкес Jet Деньги сұрататын құжаттарды ұсынбауы;
- 2) клиенттің және/немесе оның өкілінің жарамсыз (жоғалған, қолданылу мерзімі өткен) немесе жалған құжаттар мен мәліметтерді ұсынуы;
- 3) Қаржылық мониторинг агенттігінің тізбесінде, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің веб-порталында орналастырылған жағымсыз іскерлік беделі бар тұлғалардың тізімінде клиент және/немесе оның өкілі туралы мәліметтердің болуы, сондай-ақ Jet Деньги-тің ішкі Стоп-парағында болуы;
- 4) іскерлік қарым-қатынастарды клиент қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе терроризмді қаржыландыру және жаппай қырып-жою қаруын қаржыландыру мақсатында пайдалануы мүмкін деген күдіктің болуы;
- 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда.

102. Jet Деньги микроқаржылық қызметтерді ұсыну кезінде барлық клиенттерге, соның ішінде мүгедектігі бар тұлғаларға және халықтың басқа да төмен мобильді топтарына қатысты қолжетімділік пен инклюзивтілік қағидаттарын басшылыққа алады.

Осы бөлімнің мақсаттары үшін мүгедектігі бар тұлғаларға ауруларға, жарақаттарға, олардың салдарларына немесе кемістіктерге байланысты организм функциялары тұрақты

бұзылып, денсаулығы нашарлаған, бұл тіршілік әрекетінің шектелуіне және әлеуметтік қорғау қажеттілігіне әкеп соғатын тұлғалар жатады.

Халықтың төмен мобильді топтарына өз бетінше жүріп-туруда, қызметтер алуда, қажетті ақпаратты алуда немесе кеңістікте бағдарлануда қиындықтар көретін адамдар жатады.

103. Jet Деньги Қазақстан Республикасының қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі заңнамасының талаптарына сәйкес төмен мобильді клиенттер үшін өзінің құрылымдық бөлімшелерінің (филиалдарының) физикалық қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдайды, соның ішінде:

- 1) кіру топтарын, операциялық залдарды және қызмет көрсету орындарын кедергісіз кіру элементтерімен жабдықтау: пандустар, тұтқалар, тактильді едендік және қабырғалық нұсқағыштар, кеңейтілген өткелдер, контрастылы таңбалаулар;
- 2) кресло-арбамен немесе қосымша құралдарды қолданып қозғалатын клиенттер үшін арнайы қызмет көрсету орындарын бөлу; залда күтуге арналған отыратын орындардың болуы;
- 3) құрылымдық бөлімшенің кіреберісінде осы бөлімшеде іске асырылған адаптивті шешімдердің түрлері көрсетілген тақтайшаны (таңбалауды) орналастыру;
- 4) қызметкерлерге клиенттің келгені туралы хабарлау механизмінің болуы: кіреберістегі көмек шақыру батырмасы, соның ішінде тірек-қимыл аппараты бұзылған клиенттер үшін қолжетімді болуы;
- 5) физикалық қолжетімділікті қамтамасыз ету мүмкіндігі болмаған жағдайда — Клиентті қашықтықтан қызмет көрсету арналарымен қамтамасыз ету немесе оның өтінімі бойынша жеке көшпелі қызмет көрсетуді ұйымдастыру мүмкіндігі.

104. Jet Деньги төмен мобильді клиенттерге ұсынылатын микроқаржылық қызметтер туралы ақпараттың олардың қабылдау ерекшеліктерін ескере отырып қолжетімді болуын қамтамасыз етеді. Jet Деньги қызметкері төмен мобильді клиенттермен өзара іс-қимыл жасау кезінде:

- 1) құжаттарды толтыру және микрокредит шарттарымен танысу кезінде қажетті көмек көрсетеді; клиенттің өзінен ол үшін ең қолайлы өзара іс-қимыл тәсілін нақтылайды;
- 2) егер клиент өзгеше қарым-қатынас тәсілін таңдамаса, оның ілесіп жүруші адамымен емес, тікелей клиенттің өзімен сөйлеседі;
- 3) қызмет көрсету процесінде стресстік факторларды барынша азайтады; клиентке қызметті қолайлы жағдайда алуы үшін қажетті уақыт береді;
- 4) Клиенттің сұрауы бойынша бас тарту себептері нақты тұжырымдалған және заңнама талаптарына сілтеме жасалған уәжді бас тартуды жазбаша нысанда, клиенттің таңдауы бойынша қағаз тасымалдағышта немесе электрондық түрде ұсынады;
- 5) клиенттің келісімі болған жағдайда ілесіп жүруші тұлғаның қатысуына кедергі жасамайды; қажет болған жағдайда ілесіп жүруші тұлға туралы мәліметтерді қабылдайды және клиенттің профиліне тиісті белгілерді енгізеді;
- 6) мүмкіндік болған жағдайда, төтенше жағдай туындаған кезде клиентке үй-жайдан эвакуациялануға көмек көрсетеді.

105. Jet Деньги мүгедектігі бар тұлғалармен және халықтың басқа да төмен мобильді топтарымен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлерді келесі бағыттар бойынша оқытуды қамтамасыз етеді:

- 1) организм функцияларының әртүрлі бұзылулары бар (көру, есту, сөйлеу, тірек-қимыл аппаратының бұзылулары, менталды бұзылулар) клиенттерге әдеп қағидалары мен ситуациялық көмек көрсету ережелері;
- 2) клиентті мүмкіндіктерінің шектеулілік белгілері, соның ішінде сыртқы белгілері (кресло-арбаның, таяқтың, жетекші иттің, есту аппаратының және өзге де қосымша құрылғылардың болуы) бойынша визуалды түрде анықтау;
- 3) барынша қолайлы қызмет көрсету үшін қолжетімді шараларды қолдану, соның ішінде мүмкіндік болған жағдайда қосымша технологиялар мен құрылғыларды пайдалану;
- 4) контакт-орталық қызметкерлері үшін клиенттермен дұрыс сөйлесуді қамтамасыз ететін сөйлесу сценарийлері (скрипттер).

106. Клиентке алғаш рет қызмет көрсеткен кезде, оның келісімімен Jet Деньги клиенттің профиліне организм функцияларының бұзылу түрі, шектеулер мен қызмет көрсету ерекшеліктері, сондай-ақ ілесіп жүруші тұлға туралы белгілерді енгізеді. Сәйкестендірудің стандартты әдістеріне қосымша ретінде, клиентке оны қашықтықтан қызмет көрсету және өзіне-өзі қызмет көрсету үшін қолданылатын, техникалық мүмкіндік болған жағдайда биометриялық әдістерді қоса алғанда, сәйкестендіру мен аутентификацияның бірнеше әдісі ұсынылады.

107. Бұзылу түріне байланысты өзара іс-қимыл жасау ерекшеліктері.

Көру қабілеті бұзылған клиенттер Көру қабілеті бұзылған клиентке қызмет көрсету кезінде Jet Деньги:

- 1) клиентке өзін таныстырып және тікелей клиентке жүгіне отырып, үй-жайда бағдарлануға көмек көрсетеді;
- 2) операциялық залда лупаның немесе электрондық үлкейткіштің болуын қамтамасыз етеді; клиентті қолжетімді қосымша технологиялар туралы хабардар етеді;
- 3) клиенттен құжаттармен танысудың қолайлы тәсілін нақтылайды:
 - күңгірт қағаздағы ірітілген қаріппен жазылған қағаз тасымалдағыш;
 - экраннан оқу бағдарламаларына қолжетімді форматтағы электрондық құжат;
 - құжат мәтінін дыбыстық қайталау.

Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған клиенттер

Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған клиентке қызмет көрсету кезінде Jet Деньги:

- 1) клиенттен қарым-қатынастың қолайлы тәсілін нақтылайды; клиенттің бетіне қарап, анық артикуляциямен, сабырлы және түсінікті сөйлейді; қажет болған жағдайда ақпаратты басқа сөздермен қайталайды;
- 2) клиенттің назарын аудару қажет болған жағдайда — клиентке қол тигізбей, қолын бұлғайды;
- 3) қызмет көрсетудің барлық кезеңдерінде жазбаша қарым-қатынас жасау, мессенджерлерді, чатты немесе электрондық поштаны пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз етеді;
- 4) ымдау тілін меңгерген маман болған жағдайда, мұндай маманның қатысу мүмкіндігін қамтамасыз етеді, ал ол болмаған жағдайда — клиенттің жеке сурдоаудармашысы арқылы өзара іс-қимылды ұйымдастырады;

5) сұрау бойынша құжаттың электрондық көшірмесін клиенттің электрондық мекенжайына жолдайды.

Тірек-қимыл аппараты бұзылған клиенттер

Тірек-қимыл аппараты бұзылған клиентке қызмет көрсету кезінде Jet Деньги:

- 1) клиентке үй-жайға кіруге көмектеседі және клиентке қызмет көрсетуге кедергісіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді;
- 2) күту залында арнайы бөлінген орындарды ұсынады.

Менталды бұзылулары бар клиенттер

Менталды бұзылулары бар клиентке қызмет көрсету кезінде Jet Деньги:

- 1) барынша қарапайым, қысқа және түсінікті сөз тіркестерін қолданады; анық және қалыпты қарқынмен сөйлейді; қажет болған жағдайда ақпаратты қайталайды; жұмсақ және мәжбүрлеусіз әрекет етеді;
- 2) мүмкіндік болған жағдайда, жалпы кезексіз және тыныш әрі жайлы жағдайы бар бөлек үй-жайда қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді;
- 3) сұрау бойынша анықтамалық және түсіндірме құжаттардың электрондық нұсқасын клиенттің электрондық мекенжайына жолдады;
- 4) мүмкіндік болған жағдайда, менталды бұзылулары бар клиенттер үшін құжаттардың иллюстрациялар мен схемалар бар жеңілдетілген нұсқаларын ұсынады.

108. Ақпаратты алудың қолжетімді нысандары

Jet Деньги клиенттерге микроқаржылық қызметтер туралы ақпараттың келесі форматтарда қолжетімді болуын қамтамасыз етеді:

- 1) көру қабілеті бұзылған клиенттер үшін — шағылыспайтын күңгірт қағаздағы ірітілген қаріппен жазылған қағаз тасымалдағыш;
- 2) экраннан оқу бағдарламаларымен үйлесімді форматтардағы электрондық құжат: міндетті мәтіндік қабаты бар PDF, RTF, TXT, DOC(X); ол клиент көрсеткен электрондық пошта мекенжайына жолданады немесе өзгерістерден қорғалған күйде клиенттің тасымалдағышына көшіріледі;
- 3) көру қабілеті бұзылған Клиенттің сұрауы бойынша — Jet Деньги қызметкерінің шарт мәтінін және өзге де құжаттарды дыбыстық қайталауы;
- 4) есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған клиенттер үшін — жазбаша қарым-қатынас нысаны, мессенджерлер, чат;
- 5) менталды бұзылулары бар клиенттер үшін — құжаттардың иллюстрациялар мен схемалар бар жеңілдетілген нұсқалары.

109. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы Клиент осы Қағидаларда және микрокредит ұсыну туралы шартта көзделген әрекеттерді өз бетінше жүзеге асыру мүмкін болмаған жағдайда, сенім білдірілген тұлға (өкіл) арқылы әрекет етуге құқылы. Сенім білдірілген тұлғаның клиент атынан құқықтық маңызы бар әрекеттерді жасауға өкілеттіктері келесі құжаттармен расталады:

- 1) Қазақстан Республикасының заңнама талаптарына сәйкес берілген, нотариально куәландырылған сенімхатпен;

2) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда — уәкілетті орган берген қорғаншылық немесе қамқоршылық туралы құжаттың негізінде.

Сенім білдірілген тұлға жүгінген кезде Jet Деньги міндетті түрде:

- 1) жеке басын куәландыратын құжат негізінде сенім білдірілген тұлғаның кім екенін анықтайды;
- 2) сенімхатта көрсетілген өкілеттіктердің түпнұсқалығын, қолданылу мерзімін және көлемін тексереді;
- 3) жасалатын әрекеттердің сенімхатпен берілген өкілеттіктер көлеміне сәйкестігін тексереді.

Jet Деньги келесі жағдайларда сенім білдірілген тұлғаға қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы:

- 1) сенімхат тиісті түрде ресімделмегенде немесе қажетті өкілеттіктер болмағанда;
- 2) сенімхаттың қолданылу мерзімі өткенде;
- 3) сенім білдірушінің сенімхатты кері қайтарып алғаны туралы шынайы мәліметтер болғанда;
- 4) сенім білдірілген тұлға берілген өкілеттіктердің шегінен анық шығатын әрекеттерді жасағанда.

Клиенттің сенім білдірілген тұлғасымен өзари іс-қимыл жасау кезінде Jet Деньги:

- 1) сенім білдірілген тұлға клиенттің мүдделеріне қайшы әрекет етеді немесе берілген өкілеттіктерді теріс пайдаланады деп пайымдауға негіздер болған жағдайда, қызмет көрсетуді тоқтата тұруға және клиенттен тікелей растауды сұратуға құқылы;
- 2) мүгедектікке немесе шектеулі мобильділікке байланысты шектеулерді сылтау етіп, клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін кемсітуге жол бермейді;
- 3) техникалық мүмкіндік болған жағдайда, сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен клиентке процеске қашықтықтан (телефон, бейнебайланыс арқылы) қатысу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

15. ТӨЛЕМ ҚАБІЛЕТІ ЖОҚ ҚАРЫЗ АЛУШЫМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ

- 110.** Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өтіп кеткен жағдайда Jet Деньги мерзімі өтіп кеткен күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей бұл туралы микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ Jet Деньги цифрлық объектілері арқылы қарыз алушы — жеке тұлғаға хабарлайды. Қарыз алушының тұрғылықты жері бойынша жіберілетін мерзімі өту туралы хабарлама белгіленген нысанға сәйкес жазбаша нысанда рәсімделеді.

Хабарламада мыналар болады:

- 1) хабарламада көрсетілген күнге Шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
- 2) Шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;
- 3) қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерді орындамау салдарларын түсіндіру;
- 4) қарыз алушының осы бөлімде белгіленген тәртіппен Jet Деньги-ке Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен жүгіну құқығына нұсқау;
- 5) Jet Деньги-тің қарауы бойынша өзге де мәліметтер.

- 111.** Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өтіп кеткен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде қарыз алушы — жеке тұлға Jet Деньги-ке жазбаша нысанда және (немесе)

цифрлық объектілер арқылы, және (немесе) Шартта көзделген тәсілмен Шарт талаптарын өзгерту туралы ұсынысы бар өтінішпен жүгінуге құқылы, оның ішінде мынадай бөлікте:

- 1) Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына қарай өзгерту;
- 2) ай сайынғы төлемді Шартта белгіленген мөлшерден кемінде 50%-ға кемінде үш ай мерзімге азайту;
- 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
- 4) берешекті өтеу әдісін және (немесе) өтеу кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеу;
- 5) микрокредит мерзімін өзгерту;
- 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою;
- 7) кепіл берушінің жылжымайтын мүлікті (ипотека нәрсесін) тараптардың келісімінде белгіленген мерзімде өз бетінше өткізуі;
- 8) Jet Деньги-ке кепілді және (немесе) өзге де мүлікті беру арқылы міндеттемені орындау орнына бас тарту айыбын ұсыну;
- 9) Шарт бойынша міндеттемені сатып алушыға бере отырып, жылжымайтын мүлікті (ипотека нәрсесін) өткізу.

Өтініште мынадай құжаттар (олар бар болса) қоса беріле отырып, мерзімді өткізіп алудың туындау себептері, ағымдағы кірістер және Шарт талаптарын өзгерту туралы ұсынысты негіздейтін өзге де мән-жайлар туралы мәліметтер болады:

- жұмыссыз мәртебі туралы анықтама;
- соңғы алты айдағы кірістер туралы анықтама;
- шоттар бойынша ақша қозғалысы туралы үзінді көшірме;
- жұмыс берушінің еңбек шартын тоқтату, жалақысы сақталмайтын демалыс немесе уақытша еңбекке жарамсыздық туралы құжаттары;
- жүктілік немесе бала күтімі бойынша демалыс туралы анықтама;
- жақын туыстарының ауыруы немесе қайтыс болуы туралы медициналық құжаттама;
- жазатайым оқиға немесе үшінші тұлғалардың құқыққа қарсы әрекеттері салдарынан келтірілген материалдық залал туралы құжаттар;
- еңсерілмейтін күш мән-жайлары (форс-мажор) туралы ресми құжаттар;
- гедектік туралы анықтама;
- мемлекеттік органдардың шоттарға арест қою туралы шешімдері;
- сот актілері;
- қаржылық жағдайдың нашарлағанын растайтын өзге де құжаттар.

Толық емес құжаттар ұсынылған кезде Jet Деньги жетіспейтін мәліметтерді сұратады. Қарыз алушы оларды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады. Мерзімінде ұсынбау тиісті хабарлама жібере отырып, өтінішті қараусыз қалдыру үшін негіз болып табылады.

30 күндік мерзім өткеннен кейін өтініш заңды күшіне енген сот актісі, атқарушылық жазба, берешекті реттеу туралы бітімгершілік келісім болмағанда, сондай-ақ Шарт бойынша құқық (талап) үшінші тұлғаға жол берілмеген жағдайда ғана қабылданады.

- 112.** Jet Деньги қарыз алушының өтінішін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Қазақстан Республикасының борыш жүктемесінің коэффициенті (БЖК) туралы заңнамасының талаптарын ескере отырып, қарыз алушының төлем қабілеттілігін есептеу кезінде Шарт талаптарын өзгерту туралы ұсынысты қарастырады және Шартта көзделген тәсілмен жазбаша түрде, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы қарыз алушыға мынадай шешімдердің бірі туралы хабарлайды:

- 1) қарыз алушы ұсынған Шарт талаптарының өзгерістерімен келісу;
- 2) Jet Деньги-тің Шарт талаптарын өзгерту бойынша қарсы ұсынысы;
- 3) бас тарту себептерін дәлелді түрде негіздей отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту.

Шарт талаптарына өзгерістер енгізу қарыз алушы міндеттемелердің орындалмауына әкеп соқтырған мән-жайларды құжаттамалық түрде растаған кезде, оның әлеуметтік және қаржылық жағдайын ескере отырып, қарыз алушының борыш жүктемесін азайтуды қамтамасыз ететін талаптарда жүзеге асырылады. Келісімге қол жеткізілген кезде өзгерістер енгізу мерзімі, егер Jet Деньги-ке байланысты емес мән-жайлардан туындамаса, шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен аспайды.

Қарыз алушының Jet Деньги-тің қарсы ұсынысына жауап беру мерзімі — ол алынған күннен бастап кемінде күнтізбелік 15 (он бес) күн. Қарыз алушы шешімді алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеу Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту болып есептеледі.

Jet Деньги өтініш жасағанға дейінгі екі айдағы орташа айлық кірісі алдыңғы 12 айдағы кірісімен салыстырғанда 30%-дан астамға төмендеген жағдайда, не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған кезде халықтың әлеуметтік жағынан осал топтарына жататын («Тұрғын үй қатынастары туралы» ҚР Заңына сәйкес);

төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлар салдарынан зардап шеккен

қарыз алушы — жеке тұлға жүгінген кезде кемінде 3 (үш) ай мерзімге өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды.

- 113.** Jet Деньги-тің мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен, және (немесе) Шарт шеңберінде Jet Деньги-пен міндеттемелермен байланысты тарты тұлғамен (үшінші тұлғамен) өзара іс-қимылы тек Jet Деньги-тің ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектерде жүзеге асырылады.

Әрбір өзара іс-қимыл кезінде Jet Деньги қызметкері: Jet Деньги-тің атауын және оның орналасқан жерін; өзінің тегін, атын, әкесінің атын (ол бар болса) және лауазымын; берешектің құрылымын (негізгі борыштың, сыйақының, тұрақсыздық айыбының мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығын); Шартта және заңнамада көзделген қарыз алушының жауапкершілігі мен өзге де міндеттемелері туралы хабарлайды.

Қарыз алушымен өзара іс-қимыл тек Jet Деньги-ке тиесілі телефон нөмірлерінен және өзге де байланыс құралдарынан жүзеге асырылады. Мерзімі өткен берешекті өтеу мәселелері бойынша қарыз алушымен өзара іс-қимыл қарыз алушыны хабардар ете отырып, міндетті түрде аудиожазбаға түсірілуге тиіс. Жазбалар тиісті өзара іс-қимыл жасалған күннен бастап кемінде 3 (үш) ай сақталады.

Jet Деньги-тің бастамасы бойынша телефон арқылы келіссөздер жүргізуге:

- жұмыс күндері сағат 8:00-ден 21:00-ге дейінгі кезеңде 3 (үш) реттен артық емес;
- демалыс және мереке күндері сағат 9:00-ден 19:00-ге дейінгі кезеңде 2 (екі) реттен артық емес жол беріледі.

Шарт шеңберінде Jet Деньги-пен міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасауға тек берешекті реттеу үшін қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау мақсатында, телефон арқылы келіссөздер жүргізу үшін көзделген кезеңдерде және мерзімділікпен жол беріледі.

- 114.** Қарыз алушы мерзімі өту туралы хабарламада көзделген талаптарды қанағаттандырмаған немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы келісімге қол жеткізілмеген кезде Jet Деньги микрокредит беру туралы шартта Jet Деньги-тің тиісті құқығы болған кезде берешекті сотқа дейін өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге құқылы.

Берешек коллекторлық агенттікке берілген күні Jet Деньги бұл туралы микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы коллекторлық агенттіктің атауын, орналасқан жерін және байланыс телефондарының нөмірлерін көрсете отырып, қарыз алушыға хабарлайды.

Берешек коллекторлық агенттікте сотқа дейін өндіріп алуда және реттеуде болған кезеңде Jet Деньги: берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап қоюмен жүгінуге; берешек коллекторлық агенттіктің жұмысында болған кезең үшін сыйақы төлеуді талап етуге және тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеуге құқылы емес.

- 115.** Jet Деньги құқықты (талапты) басқаға беру шарты жасалғанға дейін қарыз алушы — жеке тұлғаны құқықтардың жоспарланған басқаға берілуі туралы, сондай-ақ осылай басқаға беруге байланысты оның дербес деректерін өңдеу (беру) туралы микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы хабардар етеді.

Құқықтарды басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Jet Деньги қарыз алушыға құқықтардың өткені туралы мыналарды көрсете отырып хабарлайды:

— жаңа кредитордың атауы, орналасқан жері және банк реквизиттері; микрокредит беру туралы шарт бойынша әрі қарайғы төлемдердің мақсаты;

— берілген құқықтардың көлемі, берешектің мөлшері мен құрылымы (негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы).

Мынадай шарттардың бірі болған кезде арнайы қаржы компаниясына құқықты (талапты) басқаға беруге жол беріледі:

1) микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша 7 (жеті) күнтізбелік күннен астам мерзімі өткен берешек бар болса;

2) қарыз алушының соңғы 36 (отыз алты) ай ішінде заем немесе микрокредит бойынша негізгі борышы және (немесе) сыйақысы бойынша толық кешірілген берешегі бар болса;

3) қарыз алушының бір немесе бірнеше заемы немесе микрокредиті бойынша соңғы 12 (он екі) ай ішінде қайта құрылымдау (реструктуризация) жүргізіліп, ол міндеттемелердің тиісінше орындалуын қамтамасыз етпеген болса.

- 116.** Кепіл затынан соттан тыс тәртіппен өндіріп алу кепіл шартында тиісті шарт болған кезде және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіпке сәйкес жүзеге асырылады.

Соттан тыс тәртіппен өндіріп алу үшін сот шешімі талап етілмейді.

Соттан тыс өндіріп алудың міндетті кезеңдері:

1) *Кепіл берушіні хабардар ету*

Jet Деньги кепіл шартында және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде әрі тәртіппен кепіл берушіні Шарт бойынша міндеттемелердің бұзылғаны және кепіл затынан өндіріп алу негігі туралы жазбаша түрде хабардар етеді.

2) *Кепіл затын бағалау*

Кепіл заты өткізілгенге дейін Jet Деньги өзі белгілеген тәртіппен және мерзімде ағымдағы нарықтық құнын анықтау үшін тиісті лицензиясы бар тәуелсіз бағалаушының бағалау жүргізуін қамтамасыз етеді. Кепіл беруші бағалаушының кепіл затына қол жеткізуін қамтамасыз етуге міндеттенеді. Бағалау шығыстары кепіл шартында көзделген тәртіппен кепіл берушіге жүктеледі.

3) *Өткізу тәсілін таңдау*

Jet Деньги кепіл затын өзі тағайындайтын уәкілетті тұлға арқылы сауда-саттық (аукцион) өткізу жолымен не Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілмен өткізуге құқылы.

4) *Сауда-саттықты өткізу*

Кепіл затын өткізу хабарландыруларды жариялауға, бастапқы сату бағасына және сауда-саттықты өткізудің өзге де міндетті шарттарына қойылатын талаптарды қоса алғанда, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

Jet Деньги-тің соттан тыс тәртіппен өндіріп алу құқығы оны өз құқықтарын қорғау үшін кейіннен немесе қатар сотқа жүгіну құқығынан айырмайды. Бұл ретте сот тәртібімен өндіріп алу үшін соттан тыс процедураны сақтау талап етілмейді.

- 117.** Jet Деньги кепіл шартында соттан тыс тәртіп туралы шарттардың болуына немесе болмауына қарамастан, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес сотқа тиісті талап қою арқылы сот тәртібімен кепіл затынан өндіріп алуға құқылы. Кепіл затының жарамдылығы, тиесілілігі немесе құны туралы даулар болған кезде сот тәртібі басым болып табылады.

Нотариустың атқарушылық жазбасы арқылы кепіл затынан өндіріп алу үшін Jet Деньги Шартта көрсетілген борышкердің мекенжайына сәйкес нотариустың қызмет аумағы бойынша нотариусқа жүгінеді. Jet Деньги-тің үлестес тұлғасы болып табылатын нотариусқа жүгінуге жол берілмейді.

- 118.** епіл затын өткізуден түскен қаражат есебінен Jet Деньги өз талаптарын мынадай кезектілікпен қанағаттандыруға құқылы:

бірінші кезекте — кепіл затын күтіп-ұстау бойынша қажетті шығыстар, бағалау бойынша шығыстар, уәкілетті тұлғаның қызметтеріне төлем, өндіріп алуға байланысты алымдар мен өзге де заңды издержжалар (шығындар);

екінші кезекте — төленбеген негізгі борыш сомасы;

үшінші кезекте — есептелген сыйақы;

төртінші кезекте — Қазақстан Республикасының заңнамасында жол берілетін шектердегі тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл);

бесінші кезекте — сот шығыстары және Шарт бойынша өзге де шығыстар.

Jet Деньги талаптарын толық қанағаттандыру үшін кепіл затын өткізуден түскен сома жеткіліксіз болған жағдайда, соңғысы жетіспейтін соманы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен кепіл берушінің (қарыз алушының) өзге де мүлкінен өндіріп алуға құқылы.

Кепіл затын өткізуден түскен түсім Jet Деньги талаптарының сомасынан асып түскен жағдайда, қаражаттың қалдығы заңнамада белгіленген тәртіппен кепіл берушіге қайтарылуға тиіс.

16. КЕЛІСПЕУШІЛІКТЕРДІ РЕТТЕУ КЕЗІНДЕ КЛИЕНТПЕН ЖӘНЕ МИКРОҚАРЖЫЛЫҚ ОМБУДСМАНМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ

- 119.** Jet Деньги шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдаған жағдайда, сондай-ақ белгіленген мерзімде өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде Jet Деньги қарыз алушыны жазбаша нысанда және (немесе) шартта көзделген өзге де тәсілмен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредит бойынша берешекті сотқа дейін реттеу мақсатында 3 (үш) ай ішінде микроқаржылық омбудсманға жүгіну құқығы туралы хабардар етеді.

«Микроқаржылық омбудсман офисі» Жеке мекемесінің байланыс деректері: Мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Мыңбаев көш., 53, 3-қабат, 321-офис. Электрондық пошта: info@mfombudsman.kz. Интернет-ресурс: mfombudsman.kz.

- 120.** Қарыз алушының мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредиттер бойынша екі және одан да көп кредитор алдында мерзімі өткен берешегі болған кезде, онда кепілмен қамтамасыз етілген басқа кредиттері болмаған жағдайда, қарыз алушы микроқаржылық омбудсман жанында жұмыс істейтін ұжымдық реттеу платформасы (бұдан әрі — «Платформа») арқылы электрондық нысанда берешекті ұжымдық реттеуге жүгінуге құқылы.

Берешекті ұжымдық реттеу процедурасы қарыз алушы бір мезгілде мынадай критерийлерге сәйкес келген кезде қолданылады:

1) кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредиттер бойынша екі және одан да көп кредитор (ломбардтарды қоспағанда) алдындағы мерзімі өткен берешек қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен асады;

2) берешек өтініш берілгенге дейінгі 12 (он екі) ай ішінде ұжымдық реттеу процедурасының нысанасы болмаған;

3) қарыз алушыға қатысты «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы» ҚР Заңына сәйкес төлем қабілеттілігін қалпына келтіру, соттан тыс или сот арқылы банкроттық процедурасын қолдану туралы қозғалған іс жоқ.

Процедураға қатысушы кредиторлардың талаптары бойынша берешекті өндіріп алу туралы заңды күшіне енген сот актілерінің немесе атқарушылық жазбалардың, сондай-ақ қозғалған атқарушылық өндірістің болуы, қарыз алушы атқарушылық әрекеттерді жасау бойынша шығыстарды төлеген жағдайда, оның процедураға жіберілуіне кедергі болмайды.

- 121.** Қарыз алушы тегін, атын, әкесінің атын (ол бар болса) және ЖСН-ін көрсете отырып, дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісімді қоса бере отырып, Платформа арқылы берешекті ұжымдық реттеу туралы өтініш береді. Қарыз алушының қалауы бойынша өтінішке мерзімді өткізіп алуға әкеп соқтырған мән-жайларды растайтын құжаттар қоса беріледі.

Микроқаржылық омбудсман өтініш келіп түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде қарыз алушының процедураны қолдану шарттарына сәйкестігін тексереді:

сәйкес келген кезде — өтінішті қарауға қабылдайды және процедураны бастайды;

сәйкес келмеген кезде — Платформа арқылы себептерін көрсете отырып, қарыз алушыға бас тарту туралы хабарлайды.

Процедураның басталғаны туралы хабарлама алған кредиторлар 5 (бес) жұмыс күні ішінде шарт талаптарын өзгерту бойынша ұсыныстарды қалыптастырады және микроқаржылық омбудсманға жібереді.

Микроқаржылық омбудсман барлық кредиторлардан ақпарат алғаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде Платформа арқылы қарыз алушыға берешекті реттеу талаптары туралы хабарлайды.

Қарыз алушының ұсынылған талаптармен келіспеуі немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеуі ұжымдық реттеуден бас тарту болып есептеледі — 2 (екі) жұмыс күні ішінде қарыз алушыға әрбір кредиторға бөлек жүгіну құқығы түсіндіріле отырып, тиісті хабарлама жіберіледі.

122. Ұжымдық реттеу процедурасы шеңберінде берешекті реттеу туралы келісім жасалған жағдайда Jet Деньги:

1) нотариустың атқарушылық жазба жасауы туралы өтініштерді, сондай-ақ берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап қоюларды беру жөніндегі іс-шараларды тоқтата тұрады;

2) келісім жасалған күннен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күн ішінде реттелген берешекті өндіріп алуға қатысты бұрын қойылған төлем талаптарын кері қайтарып алу бойынша шаралар қабылдайды, сондай-ақ ұжымдық реттеу процедурасы басталғанға дейін бастаған өндіріп алу процедураларын тоқтатады.

17. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

123. Jet Деньги осы Ережелерге өзгерістер мен толықтыруларды біржақты тәртіппен енгізуге құқылы.

124. Осы Ережелерге кез келген өзгерістер мен толықтырулар Jet Деньги-тың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен бекітіледі.

125. Егер осы Ережелердің жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе Jet Деньги Жарғысына қайшы келсе, олар күшін жояды және Қазақстан Республикасының заңнамасының тиісті нормалары қолданылады. Осы Ережелердің жекелеген нормаларының жарамсыздығы басқа нормалардың және Ережелердің тұтастай жарамсыз болуына әкеліп соқпайды.

126. Осы Ережелермен реттелмеген мәселелер Jet Деньги-тың ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, сондай-ақ қаржы нарығындағы кәсіби қызметтің жалпыға танылған стандарттарына сәйкес шешіледі.