



**УТВЕРЖДЕНЫ**  
**Решением Единственного участника**  
**ТОО «МФО «Jet Finance»**  
**№8 от «18» июня 2026 года**

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ**

**Товарищества с ограниченной ответственностью**  
**«Микрофинансовая организация «Jet Finance»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Jet Finance» (далее – «Jet Finance», «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 Finance в операционных залах в точках продаж, в том числе на интернет-ресурсах Jet Finance: [www.jetcar.kz](http://www.jetcar.kz), [www.jetmoney.kz](http://www.jetmoney.kz).
4. Jet Finance 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 Finance, 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 Finance 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 Finance 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 Finance 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 Finance 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 Finance 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 Finance.
11. Заявитель предоставляет в Jet Finance 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 Finance 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 Finance 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 Finance вправе предложить заявителю изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям Jet Finance 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 Finance 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. Jet Finance отказывает в предоставлении микрокредита в случаях:
  - 1) наличия в кредитном отчете физического лица информации об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов, за исключением:
    - передачи суммы потребительского микрокредита на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели приобретения товаров, работ и услуг получение которых подтверждается заемщиком (покупателем);
    - передачи суммы потребительского микрокредита на цели погашения задолженности по микрокредиту заемщика, полученному в Jet Finance;
  - 2) наличия в кредитном отчете физического лица информации о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
  - 3) в заключении договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, посредством Интернета, и информирует его о необходимости обращения в Jet Finance или её филиал с указанием их адресов при наличии в совокупности следующих случаев:
    - в кредитном отчете физического лица отсутствует информация о ранее полученных им банковских займов и (или) микрокредитов;
    - сумма, указанная в заявлении на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, превышает семидесятипятикратный размер месячного расчетного показателя, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, за исключением случая, если микрокредит выдается на цели приобретения товаров, работ и услуг, получение которых подтверждается заемщиком (покупателем), и сумма потребительского микрокредита переводится на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели приобретения товаров, работ и услуг.
16. При предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой Jet Finance в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, Jet Finance 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 Finance в соответствии с процедурами, регламентированными внутренними нормативными документами. Jet Finance 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.

### **3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА**

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

- a. 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 Finance;
- b. об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- c. информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- d. консультации по возникшим у клиента вопросам;
- e. 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;

**19.** До заключения договора о предоставлении микрокредита Jet Finance предоставляет клиенту срок для ознакомления с его условиями, а также по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита. Клиент обязан ознакомиться с условиями предоставления микрокредита в течение 14 календарных дней с даты получения информации, определённой в п.17 настоящих Правил.

**20.** До заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом Jet Finance информирует физическое лицо, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита, о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту, а также осуществляет следующие мероприятия:

- a. предоставляет заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- b. предоставляет заявителю для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;

с. информирует заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

21. Договор о предоставлении микрокредита (далее и выше – «Договор») заключается в письменной, в том числе электронной форме на государственном и русском языках.
22. Микрокредиты Jet Finance также могут быть предоставлены электронным способом при прохождении Заёмщиком процедур идентификации и многофакторной аутентификации для заключения договора и получения доступа к личному кабинету Заёмщика на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и (или) терминалах Jet Finance в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, внутренними документами Jet Finance и законодательством Республики Казахстан.
23. Договор о предоставлении микрокредита содержит перечень обязательных условий, установленный нормативным актом уполномоченного органа. 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 Finance, 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.
24. 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 Finance 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 Finance 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 Finance улучшающих условий.

25. Jet Finance 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.

#### **4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ**

26. Предельные суммы микрокредитов, предоставляемых Jet Finance: от 1 (однократного) до 20 000 (двадцатитысячекратного) размера месячного расчетного показателя, установленного нормативными актами Республики Казахстан на соответствующий год.
27. Сроки микрокредитования определяются согласно внутренним нормативным документам Jet Finance в зависимости от условий предлагаемого финансового (микрокредитного) продукта.

28. Микрокредиты, предоставляемые на срок до 1 (одного) года относятся к краткосрочным, свыше 1 (одного) года – к долгосрочным. При этом в Jet Finance устанавливаются следующие предельные сроки микрокредитования:
- минимальный срок предоставления микрокредита в Jet Finance составляет 30 (тридцать) дней;
  - максимальный срок предоставления микрокредита составляет 180 (сто восемьдесят) месяцев включительно.

## **5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

29. Ставки вознаграждения по выдаваемым микрокредитам устанавливаются в пределах, установленных решением общего собрания участников или первым руководителем Jet Finance, индивидуально по каждому финансовому продукту в зависимости от состояния финансового рынка, уровня спроса на микрокредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности Jet Finance по микрокредитным операциям.
30. 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 Finance и Заёмщиком.
31. 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%.

## **6. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

32. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.
33. 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.
34. 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 Finance составляется 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.
35. 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.

## **7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**

- 36.** Требования к принимаемому Jet Finance обеспечению определяются внутренними нормативными и распорядительными документами уполномоченных органов Jet Finance, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.
- 37.** Основные требования к принимаемому Jet Finance 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 Finance 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 Finance);
  - предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;
  - Jet Finance должен иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора о залоге. Недвижимость (кроме квартир в многоэтажных домах) принимается в качестве залога при условии надлежащего оформления права на земельный участок согласно действующему законодательству Республики Казахстан.
- 38.** В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован. По требованию Jet Finance залог имущества, не подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован. Во всех случаях расходы по регистрации залога несет Заёмщик.

## **8. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

- 39.** 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»).
- 40.** Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.
- 41.** 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.
- 42.** Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым Jet Finance микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S<sub>j</sub> - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t<sub>j</sub> - 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<sub>i</sub> - сумма i-того платежа заемщика;

t<sub>i</sub> - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).

43. 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.
44. 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.
45. 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.
46. 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.
47. 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.
48. Произведенные выплаты заемщиков Jet Finance и выплаты Jet Finance заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

## 9. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

49. Микрокредит погашается с периодичностью, установленной графиком погашения, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита, одним из следующих выбранных заемщиком 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.

## **10. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА**

- 50.** Jet Finance осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:
- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации Jet Finance;
  - 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом Jet Finance.
- 51.** Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Jet Finance.
- 52.** 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.
- 53.** Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации Jet Finance, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Jet Finance. 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.
- 54.** Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
- 55.** Обращения, поступившие в Jet Finance в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом Jet Finance), 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.
- 56.** Jet Finance при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.
- 57.** Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Jet Finance.

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 Finance, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

58. Jet Finance 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 казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Jet Finance, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

59. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Jet Finance принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

60. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Jet Finance.

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

Не требуется подписание уполномоченным лицом Jet Finance ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 61 настоящих Правил.

61. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

— по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;

— на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;

— путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;

— с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в Jet Finance 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.

62. При возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге Заёмщик вправе обратиться в Jet Finance, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) Jet Finance, микрофинансового омбудсмана.

## 11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ JET FINANCE И ЕЁ КЛИЕНТА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

63. Права и обязанности Jet Finance:

**Микрофинансовая организация вправе:**

1) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона;

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) разместить копию настоящих Правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) микрофинансовой организации, в том числе на интернет-ресурсе микрофинансовой организации (при его наличии);

2) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

3) предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами;

4) 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;

5) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

6) соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика микрофинансовой организации, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа;

7) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

8) соблюдать иные требования, установленные настоящим Законом и иным законодательством Республики Казахстан.

**64. Права и обязанности клиентов Jet Finance:**

**Права и обязанности заявителя:**

1) ознакомиться с настоящими Правилами предоставления микрокредитов, тарифами Jet Finance 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) обратиться при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге — в микрофинансовую организацию: лично или письменно по месту нахождения (почтовому адресу) микрофинансовой организации: ТОО «МФО «Jet Finance» 050000 (A26F8G4), г.Алматы, Медеуский район, пр.Н.Назарбаев, 269А, либо по электронной почте: ok@jetfin.kz, либо через форму обращения на интернет-сайте микрофинансовой организации: jetcar.kz; и/или — к микрофинансовому омбудсману: ЧУ «Офис микрофинансового омбудсмана», лично или письменно по месту нахождения (почтовому адресу): Республика Казахстан, город Алматы, улица Мынбаева, здание 53, 3 этаж, офис 321, либо по телефонам: +7 (727) 3382244, +7 (727) 3382225, либо по электронной почте: info@mfoombudsman.kz; и/или — в суд.
- 7) осуществлять иные права, установленные Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности», иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита;

Для заёмщиков-физических лиц:

- 8) в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения подтверждающие обстоятельства (факты), повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора в том числе связанных с:
  - изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения;
  - изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;
  - отсрочкой платежа 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 по микрокредиту;
  - самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
  - представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору путем передачи организации заложенного имущества;
  - реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору покупателю.
- 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) обратиться к микрофинансовому омбудсману в случае уступки микрофинансовой организацией права (требования) по договору, заключенному с этим заемщиком, для урегулирования разногласий с лицом, которому были уступлены права (требования) микрофинансовой организации по договору о предоставлении микрокредита;

**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 от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» и Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Jet Finance»;

3) при подаче заявления, в соответствии с пп. 8) п.64 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 от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности», иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с микрофинансовой организацией.

**65. Ответственность Jet Finance 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.

**66. Споры и разногласия, возникающие между Jet Finance и Заёмщиком, будут разрешаться путем направления письменных претензий, а в случае недостижения согласия между ними – в судах Республики Казахстан.**

**67. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), Jet Finance и его Заёмщики несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).**

**68. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключаящие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), не зависящие от сторон договора (соглашения сторон).**

**69. Jet Finance 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.**

**12. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ.**

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ.**

- 70.** Jet Finance 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 Finance (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 Finance;
  - 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 Finance.
- 71.** Сотрудник Jet Finance при обращении клиента:
- 1) предоставляет клиенту полную, достоверную и понятную информацию об условиях микрокредитования, включая ставку вознаграждения, годовую эффективную ставку, сумму переплаты, график погашения;
  - 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) консультирует клиента по интересующим его вопросам в пределах своей компетенции;
  - 5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.
- 72.** Jet Finance предоставляет клиенту время, необходимое для ознакомления с условиями предоставления микрокредита.
- 73.** При подтверждении клиентом согласия с предложенными условиями предоставления Jet Finance обеспечивает рассмотрение заявления клиента в соответствии с внутренним регламентом Jet Finance.
- 74.** Jet Finance вправе отказать в предоставлении микрокредита в следующих случаях:
- 1) непредоставление клиентом и/или его представителем документов, запрашиваемых Jet Finance в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренним регламентом Jet Finance;
  - 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 Finance;
  - 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.
- 75.** Jet Finance 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.*
- 76.** Jet Finance 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.
- 77. Jet Finance** обеспечивает маломобильным клиентам доступность информации о предоставляемых микрофинансовых услугах с учётом особенностей их восприятия. Сотрудники Jet Finance 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.
- 78. Jet Finance** 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.
- 79.** При первичном обслуживании клиента при его согласии Jet Finance 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.
- 80. Особенности взаимодействия в зависимости от вида нарушения**  
**Клиенты с нарушением зрения**

При обслуживании клиента с нарушением зрения Jet Finance:

- 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 Finance:

- 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 Finance:

- 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 Finance:

- 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.

## **81. Доступные формы получения информации**

Jet Finance 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 Finance — 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.

## **82. 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;
- 2) в установленных законодательством Республики Казахстан случаях — на основании документа об опеке или попечительстве, выданного уполномоченным органом.

При обращении доверенного лица Jet Finance 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 Finance 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 Finance:

- 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.

## **13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 83.** Jet Finance вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.
- 84.** Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются в порядке, установленном внутренними документами Jet Finance.
- 85.** В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом Jet Finance, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом.
- 86.** Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами Jet Finance, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.





**2026 жылғы «18» маусым  
«Jet Finance» МҚҰ» ЖШС  
Жалпы құрылтайшының шешімі №8  
БЕКІТІЛГЕН**

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

## 1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы «Jet Finance» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі – «Jet Finance», «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 Finance-тың сату нүктелеріндегі операциялық залдарда, сондай-ақ Jet Finance-тың интернет-ресурстарында орналастырылады: [www.jetcar.kz](http://www.jetcar.kz), [www.jetmoney.kz](http://www.jetmoney.kz).
4. Jet Finance 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 Finance-тың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес көрсетеді.
5. Микронесиелер мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық шарттарында, қамтамасыз етумен немесе қамтамасыз етусіз беріледі.
6. Jet Finance 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 Finance «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 Finance қарыз алушылар, микронесие беру шарттарының қарыз алушыға қатысты өзге де шарттары және микроқаржылық ұйымның операциялары туралы (микронесие беру ережелерінен басқа) мәліметтерді қамтитын микронесие құпиясын сақтауға кепілдік береді.
9. Jet Finance 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 Finance 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 Finance интернет-ресурсындағы Жеке кабинет арқылы.
11. Өтініш беруші Jet Finance-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 Finance 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 Finance 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 Finance өтініш берушіге сұралған соманы, мерзімді және микронесие беру шарттарын өзгертіп, оларды Jet Finance 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 Finance 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. Jet Finance микронесие беруден бас тартады, егер:
  - 1) кредиттік есепте жеке тұлғаның микронесие алудан ерікті түрде бас тартуы туралы ақпарат бар болса, келесі жағдайларды қоспағанда:
    - тұтынушылық микронесие сомасының тауарларды, жұмыстарды, қызметтерді сатып алу мақсатында тауарлар, жұмыстар, қызметтер сатушысының (жеткізушісінің) банктік шотына аударылуы және оны қарыз алушы (сатып алушы) растауы;
    - тұтынушылық микронесие сомасының Jet Finance-та алынған микронесие бойынша берешекті өтеуге аударылуы;
  - 2) кредиттік есепте жеке тұлғаның мерзімді әскери қызметке шақырылуы туралы ақпарат бар болса;
  - 3) Интернет арқылы қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микронесие беру туралы шарт жасасу кезінде және келесі жағдайлардың жиынтығы болғанда клиентке Jet Finance-ға немесе оның филиалына жүгіну қажеттілігі туралы хабарланады:
    - кредиттік есепте жеке тұлғаның бұрын алған банктік қарыздары және (немесе) микронесиелері туралы ақпарат жоқ болса;
    - тұтынушылық микронесие беру туралы өтініште көрсетілген сома тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңда белгіленген айлық есептік көрсеткіштің

жетпіс бес еселенген мөлшерінен асатын болса, бұдан бөлек, егер микронесие тауарларды, жұмыстарды, қызметтерді сатып алу мақсатында берілсе және оның алынуы қарыз алушымен расталса, микронесие сомасы тауарлар, жұмыстар, қызметтер сатушысының (жеткізушісінің) банктік шотына аударылады.

**16.** Клиентке қосымша қызмет ұсынылған кезде, ол Jet Finance тарапынан Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 3-бабының 1-2-тармағына сәйкес бөлек төленетін болса, Jet Finance 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 Finance-тың ішкі нормативтік құжаттарымен реттелетін рәсімдерге сәйкес қабылданады. Jet Finance 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.

### **3. МИКРОНЕСИЕ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАСУ ТӘРТІБІ**

**18.** Өтініш берушіге микронесие беру мүмкіндігі туралы оң шешім қабылданған жағдайда, Jet Finance 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 жүгінген күндегі микронесие бойынша артық төлем сомасы;
- 5) Jet Finance 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.

19. Микронесие беру туралы шарт жасалғанға дейін Jet Finance клиентке оның шарттарымен танысуға мерзім береді, сондай-ақ клиенттің қалауы бойынша микронесие беру туралы шарттың жобасын ұсынады. Клиент осы Ережелердің 17-тармағында айқындалған ақпаратты алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде микронесие беру шарттарымен танысуға міндетті.
20. Жеке тұлғамен микронесие беру туралы шарт жасалғанға дейін, микронесие алуға жүгіну тәсіліне қарамастан, Jet Finance жеке тұлғаны жылдық пайызбен көрсетілген сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (микронесиенің нақты құны), микронесие бойынша артық төлем сомасы туралы хабардар етеді және мынадай іс-шараларды жүзеге асырады:
- өтініш берушіге микронесие алу, оған қызмет көрсету және өтеу (қайтару) байланысты төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат береді;
  - өтініш берушіге микронесие өтеу әдісін таңдау және танысу үшін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады;
  - 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 етеді.
21. Микронесие беру туралы шарт (бұдан әрі және жоғарыда – «Шарт») жазбаша нысанда, оның ішінде электрондық түрде, мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалады.
22. Jet Finance микронесиені сондай-ақ электрондық тәсілмен бере алады, бұл ретте Қарыз алушы шарт жасасу және Қарыз алушының интернет-ресурстағы, мобильдік қосымшадағы және (немесе) Jet Finance терминалдарындағы жеке кабинетін пайдалануға қол жеткізу мақсатында сәйкестендіру және көпфакторлы аутентификация рәсімдерінен өтеді. Мұның барлығы тиісті шартта, Jet Finance ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасы заңнамасында белгіленген тәртіп пен шарттарда жүзеге асырылады.
23. 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 Finance 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.
24. 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 Finance тарапынан біржақты тәртіппен жүзеге асырылады. Осы тармақтың мақсаттары үшін Қарыз алушы үшін Шарт талаптарын жақсарту деп мыналар түсініледі:

- айыппұл санкцияларын (айыпақы, өсімақы) азайту немесе толық жою;
- микронесие беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету;
- 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 Finance 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 Finance қолданған жақсартылған шарттардан бас тартуға құқылы.

25. Jet Finance 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.

#### **4. МИКРОНЕСИЕНІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН БЕРІЛУ МЕРЗІМДЕРІ**

26. Jet Finance 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.
27. Микронесие беру мерзімдері ұсынылатын қаржылық (микронесие) өнімінің шарттарына қарай Jet Finance-тың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес айқындалады.
28. 1 (бір) жылға дейінгі мерзімге берілетін микронесиелер қысқа мерзімді, 1 (бір) жылдан астам мерзімге берілетін микронесиелер ұзақ мерзімді болып саналады. Jet Finance келесі шекті мерзімдерді белгілейді:
- микронесие берудің ең төменгі мерзімі – 30 (отыз) күн;
  - микронесие берудің ең ұзақ мерзімі – 180 (жүз сексен) айды қоса алғанда.

#### **5. БЕРІЛЕТІН МИКРОНЕСИЕЛЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ МӨЛШЕРЛЕРІ**

29. Берілетін микронесиелер бойынша сыйақы мөлшерлемелері қаржы нарығының жағдайына, микронесие ресурстарына сұраныс деңгейіне және Jet Finance-тың микронесие операциялары бойынша кірістіліктің қолайлы нормасына байланысты әрбір қаржылық өнім бойынша жеке, қатысушылардың жалпы жиналысының шешімімен немесе Jet Finance-тың бірінші басшысымен белгіленген шектерде айқындалады.
30. 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 Finance мен Қарыз алушының келісімі бойынша жүзеге асырылуы мүмкін.
31. 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.

#### **6. БЕРІЛГЕН МИКРОНЕСИЕЛЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ**

32. Берілген микронесие үшін Қарыз алушы сыйақыны микронесие беру туралы шартта белгіленген мөлшерде және мерзімде төлейді.

33. 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.
34. 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 Finance жаңа өтеу кестесін жасайды және Қарыз алушыға ұсынады, Қазақстан Республикасының заңнамасында қосымша келісімге және/немесе кестеге қол қою талап етілмейтін жағдайларды қоспағанда.
35. 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.

## **7. ҚАБЫЛДАНАТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР**

36. Jet Finance қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шарттар мен шектеулерді ескере отырып, Jet Finance-тың уәкілетті органдарының ішкі нормативтік және ұйымдастырушылық құжаттарымен айқындалады.
37. Jet Finance 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 Finance-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 Finance-тың келісімі болған жағдайларды қоспағанда);
  - кепіл нысанасының бағасы жеткілікті тұрақты болуы және нарықтық жағдайдың қалыптасқан конъюнктурасымен қамтамасыз етілетін өтімділікке ие болуы тиіс;
  - Jet Finance 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.
38. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүлік кепілі тіркелуге тиіс. Jet Finance талап еткен жағдайда мемлекеттік тіркеуге

жатпайтын мүлік кепілі де тіркелуге тиіс. Барлық жағдайларда кепілді тіркеу жөніндегі шығыстарды Қарыз алушы көтереді.

## 8. БЕРІЛГЕН МИКРОНЕСИЕЛЕР БОЙЫНША ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

39. 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.
40. Микронесие бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген шекті мөлшерден аспауға тиіс.
41. 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.
42. Jet Finance 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).

43. 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.

44. 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.
45. 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.
46. 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.
47. 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.
48. Қарыз алушылар жасаған төлемдер және Jet Finance қарыз алушыларға жасаған төлемдер жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу үшін олардың нақты төлем күндеріне сәйкес есепке алынады, ал болашақ төлемдер – төлемдер кестесі бойынша.

## 9. МИКРОНЕСИЕ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ

49. 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

50. Jet Finance клиенттердің келесі өтініштерімен жұмыс жүргізеді:

- 1) нарочнымен, пошта байланысы арқылы, электрондық поштаға және Jet Finance-тың ақпараттандыру объектілеріне түскен жазбаша өтініштер;

- 2) телефон арқылы және клиенттің Jet Finance-қа тікелей келуі кезінде берілген ауызша өтініштер.
51. Клиенттердің жазбаша өтініштері Jet Finance-тың ішкі құжаттарына сәйкес деректемелерді қамтитын жазбаша өтініштерді тіркеу журналында тіркеледі.
52. Клиентке нарочнымен тапсырылған қағаз түріндегі жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе өтініштің көшірмесінде тиісті белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.
53. Jet Finance-тың ақпараттандыру объектілері арқылы, соның ішінде интернет-ресурс немесе мобильдік қосымша (болған жағдайда) арқылы келіп түскен клиенттердің өтініштері Jet Finance-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.
54. Клиенттердің телефон арқылы берілген өтініштері тіркеледі. Клиентпен телефон әңгімелерін жазу оның келісімімен және әңгіме басында бұл туралы хабардар еткен кезде жүргізіледі.
55. Jet Finance-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.
56. Өтінішті қарау кезінде ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, Jet Finance клиенттен қосымша құжаттар мен мәліметтер сұратады.
57. Клиенттің өтінішін қарау мерзімі өтініш Jet Finance-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 Finance-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.

58. Jet Finance жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, клиенттерді олардың өтініштерін қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

Клиентке өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауап қазақ тілінде немесе өтініш берілген тілде беріледі және онда клиент келтірген әрбір өтініш, талап, өтінішхат, ұсыным және өзге де мәселе бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасының, Jet Finance ішкі құжаттарының, қаралып отырған мәселеге қатысты шарттардың тиісті нормаларына, сондай-ақ фактілік мән-жайларға сілтеме жасай отырып дәлелді және негізді уәждер қамтылады және клиенттің қабылданған шешімге шағымдану құқығы түсіндіріледі.

59. Клиенттің өтініші негізді және заңды болған жағдайда, Jet Finance бұзушылықты жою және клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.
60. Жазбаша өтінішке жауап Jet Finance-тың уәкілетті тұлғасы қол қояды.

Қол қоюды факсимильдік көшірме құралы немесе Jet Finance-тың ішкі нормативтік құжаттарында көзделген басқа тәсілмен пайдалануға жол беріледі.

Жазбаша өтінішке жауап Jet Finance-тың уәкілетті тұлғасы қол қойғанды қажет етпейді, егер ол осы Ережелердің 61-тармағының екінші бөлігінің үшінші, төртінші және бесінші абзацтарында көзделген тәсілдермен жіберілсе.

**61.** Клиентке жазбаша өтінішке жауапты беру микронесие беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.

Жауап клиентке мына жағдайларда жеткізілді деп есептеледі:

- микронесие беру туралы шартта немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген тұрғылықты жері бойынша, оның ішінде көрсетілген мекенжайда тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алғаны туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен жіберілген болса;
- микронесие беру туралы шартта немесе клиенттің өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына жіберілген болса;
- клиентке толық мәтінді немесе жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтемесі бар мәтіндік SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберілген болса;
- микронесие беру туралы шартта көзделген және клиенттің жауапты алғанын тіркеуді қамтамасыз ететін байланыс құралдарын пайдалана отырып жіберілген болса.

Клиент (оның уәкілетті өкілі) Jet Finance-қа келген жағдайда жауап қол қойғызылып жеке қолына тапсырылады, бұл туралы жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі жасалады, осы тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауаптарды қоспағанда.

Егер жауап адресатқа немесе алушыға жеткізілмегендігі туралы белгімен немесе қабылдаудан бас тартуына байланысты қайтарылса, жауап тиісінше жеткізілген болып есептеледі.

**62.** Микроқаржы қызметін алу бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Қарыз алушы Jet Finance-қа, микроқаржылық омбудсменге немесе сотқа жүгінуге құқылы. Осы мақсаттар үшін клиентке Jet Finance-тың, микроқаржылық омбудсменнің орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары және интернет-ресурстары (болған жағдайда) туралы ақпарат ұсынылады.

## **11. JET FINANCE MEN KЛИЕНТТІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ MEN MИНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

**63.** Jet Finance-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) осы Микронесие беру ережелерінің көшірмесін қарыз алушы (өтініш беруші) таныса алатын және көре алатын жерде, оның ішінде интернет-ресурста (болған жағдайда) орналастыруға;
- 2) өтініш берушіге микронесие алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат беруге;
- 3) микронесие беру туралы шартты жасасуға дейін өтініш берушіге микронесие өтеу әдісін таңдау және танысу үшін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын беруге;
- 4) 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;
- 5) микронесие беру құпиясын сақтауға;
- 6) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен белгіленген қарыз алушының қарыз жүктемесі коэффициентін есептеу тәртібі мен оның шекті мәнін сақтауға;
- 7) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңында көзделген жағдайларда микронесие беруден бас тартуға;
- 8) осы Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында белгіленген өзге де талаптарды сақтауға.

**64. Jet Finance клиенттерінің құқықтары мен міндеттері**

**Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері:**

- 1) осы Микронесие беру ережелерімен, Jet Finance 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) микроқаржы қызметін алу бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде:
- **микроқаржылық ұйымға:** жеке немесе жазбаша түрде, микроқаржылық ұйымның орналасқан жері (пошталық мекенжайы): 050000 (A26F8G4), Алматы қ., Медеу ауданы, Н.Назарбаев даңғылы, 269А, электрондық пошта арқылы: [ok@jetfin.kz](mailto:ok@jetfin.kz), немесе микроқаржылық ұйымның интернет-сайтындағы өтініш нысаны арқылы: [jetcar.kz](http://jetcar.kz); және/немесе
  - **микроқаржылық омбудсменге:** «Микроқаржылық омбудсмен кеңсесі» ЖЖ, жеке немесе жазбаша түрде мына мекенжай бойынша: Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Мынбаева көшесі, 53 ғимарат, 3-қабат, 321-кеңсе, немесе телефондар арқылы: +7 (727) 3382244, +7 (727) 3382225, немесе электрондық пошта арқылы: [info@mombudsman.kz](mailto:info@mombudsman.kz); және/немесе
  - **сотқа жүгінуге.**
- 7) 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:**

- 8) 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;
  - микронесие өтеу кестесінде көзделген ай сайынғы төлем мөлшерін кемінде елу пайызға төмендету;
  - 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;
  - кепілге берілген мүлікті ұйымға беру арқылы шарт бойынша міндеттемені орындаудан бас тарту (отступное);
  - ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сатып алушыға шарт бойынша міндеттемені беру арқылы өткізу.
- 9) 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;

- 10) 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.

#### **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 Finance» 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.

#### **65. Jet Finance 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 кешіктірілген 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.

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

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

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

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

## **12. КЛИЕНТТЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ТӘРТІБІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ. ІШЕРЛЕРГЕ (МҮГЕДЕКТИГІ БАР ТҰЛҒАЛАРҒА) ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ТӨМЕН МОБИЛЬДІ ТОПТАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ.**

**70.** Jet Finance клиенттерге келесі арналар арқылы жүгіну мүмкіндігін қамтамасыз етеді:

- 1) белгіленген жұмыс уақытында құрылымдық бөлімшелердің (бас кеңсе, филиалдар) операциялық залдарында жеке өзі;
- 2) Jet Finance колл-орталығының телефоны арқылы (клиентпен телефон арқылы сөйлесулерді жазып алу әңгіменің басында бұл туралы ескертіле отырып, клиенттің келісімімен жүзеге асырылады);
- 3) Jet Finance 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 Finance интернет-ресурсында орналастырылады.

**71. Jet Finance қызметкері клиент жүгінген 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.

**72. Jet Finance клиентке микрокредит ұсыну шарттарымен танысу үшін қажетті уақыт береді.**

**73. Клиент ұсынылған шарттармен келісімін растаған кезде, Jet Finance клиенттің өтінішін Jet Finance-тің ішкі регламентіне сәйкес қарауды қамтамасыз етеді.**

**74. Jet Finance келесі жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға құқылы:**

- 1) клиенттің және/немесе оның өкілінің Қазақстан Республикасының заңнамасына және Jet Finance-тің ішкі регламентіне сәйкес Jet Finance 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 Finance-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.

**75. Jet Finance микроқаржылық қызметтерді ұсыну кезінде барлық клиенттерге, соның ішінде мүгедектігі бар тұлғаларға және халықтың басқа да төмен мобильді топтарына қатысты қолжетімділік пен инклюзивтілік қағидастарын 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.*

**76. Jet Finance** 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.

**77. Jet Finance** төмен мобильді клиенттерге ұсынылатын микроқаржылық қызметтер туралы ақпараттың олардың қабылдау ерекшеліктерін ескере отырып қолжетімді болуын қамтамасыз етеді. Jet Finance 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.

**78. Jet Finance** 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).

79. Клиентке алғаш рет қызмет көрсеткен кезде, оның келісімімен Jet Finance 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.

## **80. Бұзылу түріне байланысты өзара іс-қимыл жасау ерекшеліктері.**

### **Көру қабілеті бұзылған клиенттер**

Көру қабілеті бұзылған клиентке қызмет көрсету кезінде Jet Finance:

- 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 Finance:

- 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 Finance:

- 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 Finance:

- 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.

### **81. Ақпаратты алудың қолжетімді нысандары**

Jet Finance 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 Finance 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.

### **82. 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 Finance 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 Finance 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 Finance:

- 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.

### **13. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

- 83.** Jet Finance осы Ережелерге өзгерістер мен толықтыруларды біржақты тәртіппен енгізуге құқылы.
- 84.** Осы Ережелерге кез келген өзгерістер мен толықтырулар Jet Finance-тың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен бекітіледі.
- 85.** Егер осы Ережелердің жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе Jet Finance 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.
- 86.** Осы Ережелермен реттелмеген мәселелер Jet Finance-тың ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, сондай-ақ қаржы нарығындағы кәсіби қызметтің жалпыға танылған стандарттарына сәйкес шешіледі.