

**УТВЕРЖДЕНЫ:**

Общим собранием участников  
ТОО «КТ «Глубокое-АгроКредит»  
Протокол №104 от «08» декабря 2021 года

**Правила предоставления микрокредитов  
товарищества с ограниченной ответственностью  
«КТ «Глубокое-АгроКредит»**

**п. Глубокое  
2021 года**

## СОДЕРЖАНИЕ:

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЗАЕМЩИКАМИ	3
3	ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ	4
4	ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	5
5	ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ	5
6	ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ/ СОЗАЕМЩИКАМ/ ГАРАНТАМ/ ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ	6
7	ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	6
8	ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА ЗАЯВИТЕЛЕМ И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ	7
9	ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА	7
10	ИНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА	8
11	ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	8
12	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ	9
13	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КТ И ЕГО ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	10
14	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	11

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «КТ «Глубокое-АгроКредит» (далее – КТ, Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
2. Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов КТ.
3. Копия правил предоставления микрокредитов размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) КТ, в том числе на интернет-ресурсе КТ: <https://glubokoe-agrocredit.kz>.
4. КТ проводит операции по микрокредитованию физических и юридических лиц, в том числе субъектов малого и среднего предпринимательства в соответствии с нормативно- правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами, «Правилами о внутренней кредитной политике ТОО «КТ «Глубокое-АгроКредит» и иными внутренними нормативными документами КТ, регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания.
5. Выдача микрокредитов осуществляется на условиях срочности, возвратности, платности и использования по целевому назначению, с предоставлением либо без предоставления документов подтверждающих целевое использование микрокредита.
6. КТ осуществляет выдачу микрокредитов в рамках собственных программ кредитования, а также соответствующих государственных и иных внешних программ кредитования, в реализации которых КТ принимает участие.
7. В рамках обслуживания участников КТ предлагает широкий спектр типовых продуктов для кредитования физических лиц, юридических лиц, а также субъектов малого и среднего предпринимательства.
8. Выдача микрокредитов КТ и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к курсу доллара США или иной иностранной валюте, в соответствии с графиком погашения микрокредита, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита, в размере и порядке, определенных Законами Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», «О кредитных товариществах», нормативными правовыми актами уполномоченного органа.
9. С письменного либо электронного согласия заемщика КТ имеет право предоставлять и запрашивать информацию о заемщике в ТОО «Первое кредитное бюро», АО «Государственное кредитное бюро» и иные уполномоченные органы, а также право запрашивать информацию о заемщике из других источников.
10. КТ сообщает уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
11. КТ 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 КТ (за исключением правил предоставления микрокредитов).
12. КТ привержено лучшим международным практикам в области социально-ответственного финансирования, которая выражается в достижении своего успеха через этические принципы и уважение людей, общественности и мирового сообщества.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЗАЕМЩИКАМИ

13. При обращении участника КТ в КТ за получением услуги/продукта, КТ предоставляет участнику следующую информацию:

- об условиях предоставления услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении такой услуги;

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

- о ставках и тарифах, продуктах, программах, способах взаимодействия с заемщиками;

- до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита – проекты графиков погашения, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам и установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:

- методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
- методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;
- другим методом, применяемым при предоставлении микрокредита с льготным периодом, при реструктуризации микрокредита, при корректировке платежа в графике погашения микрокредита, то есть метод, при котором размер ежемесячного платежа по микрокредиту определяется, исходя из финансовых возможностей заемщика;
- о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
- об ответственности и возможных рисках заемщика в случае невыполнения обязательств по договору, заключенному с КТ;
- проект договора о предоставлении КТ услуги (по запросу участника) и время для ознакомления с ним.
- о его праве обратиться при возникновении спорных ситуаций по получаемой услуге, в уполномоченный орган Республики Казахстан, в суд;
- о месте нахождения дополнительных офисов КТ (при наличии), Интернет - ресурса КТ и мобильном приложении (при наличии), его возможностях и преимуществах для заемщика;
- о сроках принятия решения по Заявлению о предоставлении услуги/продукта (при необходимости подачи заявления);
- в случае поступления вопроса от заемщика о месте нахождения отделений/филиалов КТ, почтовом, электронном адресах и Интернет - ресурсах КТ.

14. КТ в период обслуживания договора о предоставлении микрокредита может по письменному запросу (Заявлению) заемщика в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставить заемщику в письменной форме сведения о:

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

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

15. Заемные операции КТ осуществляются в соответствии с «Правилами о внутренней кредитной политике ТОО «КТ «Глубокое-АгроКредит».

16. КТ предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем 30% (Тридцати) процентов от размера кредитной линии КТ.

17. Сроки кредитования определяются согласно внутренним нормативным документам КТ в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта.

18. Кредиты, предоставляемые на срок до 1 (одного) года относятся к краткосрочным, свыше 1 (одного) года – к долгосрочным. При этом в КТ устанавливаются следующие максимальные сроки кредитования:

- минимальный срок предоставления микрокредита в КТ составляет 30 (тридцать) дней;
- максимальный срок предоставления микрокредита составляет – до 120 (сто двадцать) месяцев включительно.

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

19. Ставки вознаграждения по выдаваемым кредитам устанавливаются Уполномоченным органом КТ, индивидуально по каждому кредитному продукту в зависимости от состояния финансового рынка, уровня спроса на кредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности КТ по кредитным операциям.

20. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным кредитам, может производиться только в соответствии с условиями договора либо путем изменения или реструктуризации договора согласованного между КТ и заемщиком.

21. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляют:

- минимальная годовая ставка вознаграждения - 0,1 %;
- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения – 56%.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ/ СОЗАЕМЩИКАМ/ ГАРАНТАМ/ ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ**

28. Исполнение заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается гарантией и/или залогом. При предоставлении микрокредита из средств уставного капитала КТ, исполнение обязательств заемщика могут не обеспечиваться гарантией и/или залогом.

29. Заемщиком/Созаемщиком/Гарантом/Залогодателем может выступать дееспособное физическое лицо или юридическое лицо и соответствовать требованиям, регламентированным условиями Залоговой политики и Процедур кредитования КТ.

30. Залогодателем может выступать заемщик, а также третье лицо при условии их соответствия регламентированным условиям Залоговой политики и Процедур кредитования КТ.

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

31. Требования к принимаемому КТ обеспечению определяются внутренними нормативными документами КТ (Залоговая политика КТ), с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

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

33. Основные требования к принимаемому КТ обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан,

- требованиям соответствующих внутренних нормативных документов КТ;

- залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан (право собственности, право хозяйственного ведения, право оперативного управления, иные права), подтвержденные переданными КТ 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 заемщиков и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается КТ);

- предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;

- КТ должно 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.

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

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

35. Участник КТ заполняет и подает специалисту кредитного подразделения заявку утвержденной формы на получение микрокредита.

36. Специалист кредитного подразделения предоставляет ему перечень документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита.
37. Специалист кредитного подразделения должен предоставить заявителю всю информацию и ознакомить его со всеми документами, указанными в п. 13 настоящих Правил.
38. Специалист кредитного подразделения предоставляет заявку заявителя со своим предварительным решением и экспертными заключениями других служб КТ (юридическое заключение, заключение специалиста по оценке залогов) на рассмотрение кредитному комитету для принятия окончательного решения о предоставлении микрокредита.
39. Кредитный комитет вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита либо предложить заявителю изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям КТ и требованиям законодательства, определяющим возможность получения участником КТ. Участник КТ вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора о предоставлении микрокредита.

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

40. Договор о предоставлении микрокредита заключается в письменной форме в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон, на государственном и русском языках.
41. Договор о предоставлении микрокредита содержит перечень обязательных условий, установленный нормативным актом уполномоченного органа.
42. Заявитель предоставляет в КТ документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договора обеспечивающего исполнение обязательств заемщика по нему. Договор о предоставлении микрокредита может быть заключён только при условии предоставления в обязательном порядке минимального пакета документов, предусмотренного нормативным актом уполномоченного органа включая, но не ограничиваясь:
- 1) заявление со сведениями о цели использования микрокредита (в случае предоставления целевого микрокредита), об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения обязательств заемщиком по погашению микрокредита и выплате вознаграждения с указанием его стоимости, либо об отсутствии обеспечения;
  - 2) решение органа заемщика - юридического лица на получение микрокредита;
  - 3) решение органа залогодателя - юридического лица на предоставление предмета залога в обеспечение исполнения обязательств заемщика;
  - 4) копии учредительных документов заемщика - юридического лица;
  - 5) копию документа, удостоверяющего личность заемщика-физического лица;
  - 6) документы, подтверждающие полномочия представителя заемщика-юридического лица на подписание договора о предоставлении микрокредита;
  - 7) подлинники документов, подтверждающих право собственности (иные права) на имущество. По микрокредиту, исполнение обязательства по которому обеспечено гарантией:
  - 8) копию документа, удостоверяющего личность гаранта-физического лица;
  - 9) копии учредительных документов гаранта - юридического лица;
  - 10) документы, подтверждающие полномочия представителя гаранта-юридического лица на подписание гарантийного договора;
  - 11) решение органа гаранта-юридического лица о выдаче гарантии в обеспечение исполнения обязательств заемщика.
- КТ вправе запросить иные документы, необходимые для выдачи и обслуживания микрокредита, обусловленные требованиями действующего законодательства и внутренних нормативных документов, а также при наличии особых условий микрокредитования.
43. При изменении условий исполнения договора о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, капитализация (суммирование) просроченного вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) к сумме основного долга не допускается.

## 10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

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

45. При нецелевом использовании микрокредита КТ сохраняет за собой право обязать заемщика досрочно вернуть микрокредит и выплатить вознаграждение в части использованного микрокредита, начисленное по договору о предоставлении микрокредита на дату возврата микрокредита, а также взимать штрафы, указанные в договоре о предоставлении микрокредита.

## 11. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

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

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

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

49. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;

1) по устному или письменному требованию заемщика;

2) в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

50. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым КТ 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).

51. 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.

52. 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.

53. По действующему договору о предоставлении микрокредита, заключенному с заемщиком до 01.01.2020г. и/или 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.

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

55. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 1) и 2) пункта 49 настоящих Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.

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

## **12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ**

57. КТ заинтересовано в обеспечении доступных (устных, письменных и электронных), удобных каналов коммуникации для заемщиков/сотрудников и приветствует обращения от заемщиков/сотрудников, считая, что это является самым эффективным способом в понимании потребностей и ожиданий заемщиков/сотрудников.

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

59. Обращения заемщиков подразделяются КТ на:

- устные, полученные КТ по телефону или при непосредственном посещении заемщиков КТ, а также заемщика на рабочем месте или месте бизнеса, в том числе при посещении работника КТ;
- письменные, доставленные КТ нарочно, по почте, курьерскими организациями,
- электронные - по электронной почте, на корпоративном сайте КТ: <https://glubokoe-agrocredit.kz>., на корпоративных страницах КТ социальных сетей Instagram, Facebook, электронное сообщение по номеру WhatsApp.

60. Все обращения заемщиков, подлежат регистрации в порядке, установленном внутренними нормативными документами КТ, регламентирующими порядок рассмотрения обращений. По устным обращениям ответ предоставляется не позднее 3 рабочих дней с момента поступления, по письменным и электронным обращениям – не позднее 10 рабочих дней.

61. Обратная связь по анонимным обращениям не предоставляется из-за отсутствия каналов обратной связи. Если в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях, либо об угрозе государственной или общественной безопасности, оно подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

62. Лицо, обращающееся с устной, письменной или электронной жалобой несет персональную ответственность за дачу ложных сведений и клевету о сотрудниках КТ и его деятельности.
63. Во всех офисах КТ, на информационных стендах расположено объявление о каналах приема обращений. Данная информация также расположена на внутреннем корпоративном сайте <https://glubokoe-agrocredit.kz..>
64. Главный принцип, которым необходимо руководствоваться при разрешении жалобы – это достижение удовлетворенности заемщиком, где это предоставляется возможным и не противоречит действующему законодательству и интересам КТ.




### **13. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КТ И ЕГО ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

65. Права и обязанности КТ и его заемщиков, их ответственность друг перед другом определяется законодательством Республики Казахстан и договорами (соглашениями сторон).
66. Споры и разногласия, возникающие между КТ и его заемщиками, будут разрешаться путем переговоров, а в случае недостижения согласия между ними – в судах Республики Казахстан.
67. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), КТ и его заемщики несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).
68. Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), независящие от сторон договора (соглашения сторон).
69. КТ не несет ответственности за ошибочно оформленные заемщиком платежные документы, в результате чего произошло несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег заемщика, а также замена и/или задержка обработки расчетных документов сверх установленных сроков.

### **14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

70. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Уполномоченным органом КТ, в порядке, установленном внутренними документами КТ.
71. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом КТ, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом.
72. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними нормативными документами КТ, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.

## ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1	Председатель правления	Шаповалова Н.Г.		08.12.2021 года
2	Юрист	Асанов А.В.		08.12.2021 года
3	Кредитный администратор	Ведищев П.Н.		08.12.2021 года

Прочито и пронумеровано

на

*11 Сервентур*

листях

