

УТВЕРЖДЕН
Приказом Генерального Директора
ТОО «МФО «Keremet aqsha»
От 28.02.2025г.



**ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТАМ,
ВЫДАННЫМ ТОО «МФО «KEREMET AQSHA»**

2025 год

Настоящий Порядок урегулирования задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Keremet aqsha» (далее – Компания), разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Законом Республики Казахстан от 30 декабря 2022 года «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Keremet aqsha» и определяет порядок взаимодействия с Заемщиками – физическими лицами (далее – Заемщик) и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, предусматривающие, допустившими просрочку по договору о предоставлении микрокредита.

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты её наступления, Компания уведомляет Заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором, а также через объекты информатизации о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

2) праве заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением, предусмотренным пунктом 2 Порядка урегулирования задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Keremet aqsha» (далее – Порядок);

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Компания вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

2. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита Заемщик вправе посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

2) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

4) изменением срока микрокредита;

5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;

7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества;

8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

По истечении срока, указанного в настоящем пункте, заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительной надписи о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора (конflikта) в порядке медиации, заключенного для урегулирования задолженности по договору о предоставлении микрокредита либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, а также в случае, если право (требование) по договору о предоставлении микрокредита не было уступлено Компанией третьему лицу.

Рассмотрение Компанией заявления осуществляется без установления к заемщику требования единовременного погашения просроченной задолженности по микрокредиту, либо ее части.

Заемщик вправе по согласованию с Компанией самостоятельно погасить просроченную задолженность по договору о предоставлении микрокредита, либо ее часть до рассмотрения Компанией заявления.

3. Заявление Заемщика подлежит регистрации, приему и рассмотрению Компанией.

1) При представлении заемщиком неполных сведений и документов Компания запрашивает их.

Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления Заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

Анализ финансового и социального положения заемщика, обратившегося с заявлением о внесении изменений в условия договора, осуществляется Компанией в каждом конкретном случае в зависимости от ситуации и обстоятельств, при наступлении которых произошло ухудшение финансового и социального положения заемщика.

4. Компания в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, определенном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает Заемщику об одном из следующих решений:

1) о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;

2) о встречном предложении по изменению условий договора о предоставлении микрокредита;

3) об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Внесение изменений в условия договора о предоставлении микрокредита осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки Заемщика с учетом его социального и финансового положения при документальном подтверждении Заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям договора о предоставлении микрокредита.

При принятии Компанией и Заемщиком решения о согласии с изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, порядок и сроки внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита определяются внутренним документом Компании, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения Компанией. Данный срок не распространяется на случаи,

препятствующие внесению изменений в условия договора о предоставлении микрокредита по независящим от Компании, и может быть продлен до их устранения.

При направлении Компанией своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, срок представления ответа Заемщиком на предложенные Компанией условия изменения договора о предоставлении микрокредита указывается в письме микрофинансовой организации и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Заемщиком такого решения.

5. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Компании, об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в течение 30 (тридцати) календарных дней, с даты получения решения Компании, по встречному предложению по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Компании.

Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в Компанию и недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

6. Недостижение взаимоприемлемого решения между Компанией и Заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения решения Компании, по встречному предложению по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

При неосуществлении в течение 24 (двадцати четырех) месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по договору о предоставлении микрокредита, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, процедуры по урегулированию задолженности на условиях, обеспечивающих снижение обязательства Заемщика, в том числе полную отмену неустойки (штрафа, пени), уступка права (требования) коллекторскому агентству не допускается.

В случаях неудовлетворения требования, а также не реализации Заемщиком по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, либо отсутствия согласия между заемщиком Компанией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита Компания вправе:

- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

- 2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в договоре о предоставлении микрокредита права микрофинансовой организации на привлечение коллекторского агентства при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

- 3) уступить с соблюдением требований Законодательства права (требования) по договору о предоставлении микрокредита лицу при наличии у Заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

по договору о предоставлении микрокредита физического лица, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, - свыше ста восьмидесяти последовательных календарных дней;

по иным договорам о предоставлении микрокредита физического лица - свыше девяноста последовательных календарных дней.

Положения настоящего подпункта не распространяются на случаи применения в отношении заемщика - гражданина Республики Казахстан процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан»;

4) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

7. Реструктуризация задолженности осуществляется в целях расширения спектра используемых инструментов для финансово-экономического оздоровления Заемщиков.

8. Основные виды реструктуризации:

1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

2) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

3) изменение метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

4) изменение срока микрокредита.

9. Вопрос реструктуризации микрокредита при возникновении временных финансовых трудностей и/или форс - мажорных обстоятельств у Заемщика рассматривается на основании расширенного мониторинга и/или подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей и/или форс – мажорных обстоятельств.

10. Заемщик вправе обратиться с заявлением о реструктуризации (внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита) при наступлении следующих обстоятельств:

1) Регистрация заемщика в качестве безработного органами занятости;

2) Изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к социально уязвимым слоям населения (СУСН), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;

3) Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 (трех) месяцев), связанная с болезнью;

4) Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;

5) Призыв заемщика на срочную военную службу;

6) Семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;

7) Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.);

8) иные обстоятельства, влияющие на своевременное обслуживание обязательств заемщика.

11. Процедура рассмотрения заявления на реструктуризацию подразделяется на следующие этапы:

1) обращение заемщика в Компанию с заявлением о предоставлении реструктуризации;

2) анализ и оценка финансового состояния Заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации;

3) выявление причин реструктуризации с предоставлением подтверждающих документов;

4) определение условий, при положительном решении которых будет предоставлена реструктуризация;

5) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации, а также их представление на заседание Комитета по проблемным микрокредитам.

12. Порядок взаимодействия с Заемщиками и (или) его представителем, а также третьими лицами, связанными и не связанными с Компанией обязательствами по договорам о предоставлении микрокредита включает в себя:

1) способы взаимодействия (телефонные переговоры с телефонных номеров Компании, личные встречи, письменные (почтовые) уведомления, а также уведомления через объекты информатизации, текстовые, голосовые и иные сообщений по сотовой связи или посредством сети Интернет);

2) взаимодействие посредством телефонных переговоров, в том числе, с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет по инициативе организации, не более одного раза в период с 9.00 до 21.00 часов в будний день;

3) взаимодействие при каждом контакте должно осуществляться сообщением:

наименования Компании;

места нахождения Компании;

фамилии, имени, отчестве (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

структуры задолженности, остатка просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;

об ответственности и иных обязательствах Заемщика, предусмотренных договором, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита.

4) При взаимодействии в рамках указанных мер соблюдаются следующие ограничения на:

- осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный настоящими «Условиями и порядком урегулирования задолженности по микрокредитам в ТОО «МФО «Keremet aqsha»;

- взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Компанией в рамках договора о предоставлении микрокредита, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1), 2),

3) настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

- сообщение Заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника Компании, не соответствующих действительности;

- введение Заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с Компанией в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

- распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.