

Приложение  
к Приказу № 1  
от «01» апреля 2024 г.



УТВЕРЖДЕНО  
Директор  
Шишига И.П.

«01» апреля 2024 г.

### Инструкция регламентирующая единый порядок урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам.

Настоящий порядок урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Микрокредитный Дом» (далее – Компания) разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее- Закон), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Микрокредитный Дом» (далее – МФО) и определяет порядок работы с Заемщиками МФО, допустившими просрочку по договору о предоставлении микрокредита.

В Инструкции используются основные понятия, указанные в Законе о микрофинансовой деятельности, а также следующие понятия и сокращения:

1) задолженность – сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, заключенным с заемщиком;

2) заемщик - физическое лицо, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита;

3) микрофинансовая организация – организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность – микрофинансовая организация, кредитное товарищество, ломбард, осуществляющие деятельность по предоставлению микрокредитов.

1. При наличии просрочки по исполнению обязательств по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 20 (двадцати) календарных

товарищество, ломбард, осуществляющие деятельность по предоставлению микрокредитов.

1. При наличии просрочки по исполнению обязательств по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты ее наступления МФО уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита, 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 заёмщика по договору о предоставлении микрокредита обратиться в МФО;

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

2. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заёмщик вправе обратиться в МФО либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, с заявлением об изменении условий договора, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, с указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов.

Согласно законодательству, внесение изменений в условия договора о предоставлении микрокредита предусматривает следующие виды реструктуризации:

1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору займа;

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

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

4) изменение срока микрокредита;

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

Заемщик вправе обратиться с заявлением о реструктуризации 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. Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.)

3. Порядок регистрации и сроки рассмотрения заявления заемщиков по вопросам урегулирования просроченной задолженности.

Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в МФО в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона.

Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению МФО. Регистрация заявлений, поступивших от заемщиков, по вопросам урегулирования просроченной задолженности, осуществляется в день поступления заявления, в журнале учета входящей и исходящей корреспонденции, в случае поступления заявлений в выходные и праздничные дни, регистрация осуществляется на следующий рабочий день.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов микрофинансовая организация 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.

Ответственное лицо по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку, проводит процесс анализа финансового и социального положения заемщика, в каждом конкретном случае в зависимости от ситуации и обстоятельств, при наступлении которых произошло ухудшение финансового и социального положения заемщика, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, что не позволяет ему исполнять в полном объеме свои обязательства, после выносит вопрос на рассмотрение кредитного комитета.

В течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика, кредитный комитет рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита и принимает решение.

Ответственное лицо в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, уведомляет заемщика о (об):

- 1) согласия с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности;
- 3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин 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.

МФО при рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита при оценке финансового и социального статуса заемщиков руководствуется требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года №215., а также информацией с сервисов первого кредитного бюро, обоснованной подтвержденной информацией о значительных финансовых затруднениях.

Недостижение соглашения между микрофинансовой организацией и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения предложения микрофинансовой организации по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия микрофинансовой организации и заемщика.

При неосуществлении в течение 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.

5. При не достижении взаимоприемлемого решения об изменений условий договора, заёмщик вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

Обращение заемщика – физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.