



Утверждаю  
Директор  
ТОО «МФО «Дом кредитов»  
Длужневская Е.А.

## **Порядок урегулирования просроченной задолженности граждан по микрокредитам.**

Законом от 24 мая 2021 года с 1 октября 2021 года введен единый обязательный порядок урегулирования просроченной задолженности граждан по кредитам. В рамках положений статьи 36 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее - Закон о банках) статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон о МФД) кредитор при наличии просрочки исполнения обязательства по договору, но не позднее 20 календарных дней с даты ее наступления обязан уведомить надлежащим образом заемщика о:

- 1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору и необходимости внесения платежей, с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- 2) праве заемщика - физического лица обратиться к кредитору;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору с обязательным раскрытием мероприятий, принимаемых кредитором для взыскания задолженности и сроков их проведения.

Заемщик вправе обратиться в течение 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства к кредитору с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов.

Кредитор в течение 15 календарных дней надлежащим образом уведомляет заемщика о:

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия договора;
- 2) своих предложениях по изменению условий договора;

3) отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Таким образом, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение заемщика о реструктуризации микрокредита и предоставить в установленные законом сроки мотивированное решение. Заемщик со своей стороны обязан предоставить документальное подтверждение социального и финансового положения.

При недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора, заемщик вправе обратиться в уполномоченный орган.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения кредитору и не достижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора.

В целях определения единообразного подхода кредиторами к урегулированию просроченной задолженности граждан, предлагается определить следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 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, ит.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по договору на действующих условиях.

Заемщик должен предоставить кредитору информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору.

Перечень документов, необходимый для рассмотрения кредитором вопроса внесения изменений в условия договора, в зависимости от ситуации с которым он обращается, определяется кредитором самостоятельно.

Учитывая вышеизложенное, для обеспечения надлежащей реализации предусмотренных законодательством поправок, кредиторам необходимо:

- 1) до обращения взыскания задолженности в судебном порядке в обязательном порядке проводить процедуру урегулирования задолженности;
- 2) привести внутренние нормативные документы, регламентирующие порядок урегулирования просроченной задолженности, в соответствие требованиям законодательства с учетом настоящего письма;
- 3) издать внутренний приказ о назначении ответственных лиц по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией микрокредита;
- 4) утвердить внутренний документ, регламентирующий порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика для принятия решений, и уведомления заемщиков о результатах рассмотрения;
- 5) разместить на сайтах, мобильных приложениях (при наличии) и в местах, доступных для обозрения и ознакомления заемщиком, информацию о порядке и сроках рассмотрения обращения заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, с указанием ответственных лиц/подразделений и их контактных данных (адреса, номера телефонов и электронные адреса);
- 6) обеспечить выделение отдельной горячей линии на звонки заемщиков для предоставления консультаций по вопросам урегулирования проблемной задолженности;
- 7) ежемесячно не позднее 15 числа месяца следующего за отчетным предоставлять в Агентство статистику поступивших и рассмотренных обращений заемщиков на изменение условий договоров займа.