

**«Утверждено»  
Приказом Директора  
ТОО «МФО «Дом кредитов»  
Подписано подписью ЭЦП Фокин Д.В.**

## **Внутренний кодекс по работе с просроченной задолженностью**

*г. Караганда  
2022 год*



## Раздел I. Общие положения

- 1.1. Общие положения.....3
- 1.2. Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности.....4

## Раздел II. Стандарты по работе с просроченной задолженностью

- 2.1. Стандарты и правила работы с информацией.....5
- 2.2. Стандарты и правила взаимодействия Компании с агентом/Цессионарием.....6
- 2.3. Стандарты и правила взаимодействия Компании с должниками.....7
- 2.4. Реструктуризация.....8



## Раздел I. Общие положения

### 1.1. Общие положения.

Законом от 24 мая 2021 года с 01 октября 2021 года введен единый обязательный порядок урегулирования просроченной задолженности граждан по кредитам.

В рамках положений статьи 9-2 Закона Республики Казахстана «О микрофинансовой деятельности» (далее- 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 течении 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 течении 15 календарных дней надлежащим образом уведомляет заемщика о (об):

- 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, микрофинансовые организации обязаны рассмотреть обращение заемщика о реструктуризации займа/ микрокредита и предоставить в установленные законом сроки мотивированное решение. Заемщик со своей стороны обязан предоставить документальное подтверждение социального и финансового положения.

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

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при предоставлении 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 месяца), 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.)

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 которой он обращается, определяется кредитором самостоятельно.

Настоящий Кодекс устанавливает требования к осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности (совершения действий, направленных на возврат задолженности) и правила взаимодействия с должниками и третьими лицами в процессе ее осуществления.


Требования, правила и принципы, изложенные в настоящем Кодексе, основаны на нормах действующего законодательства Республики Казахстана. В частности закон Республики Казахстана «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон № 262-VI), соответствуют правилам деловой этики и международным стандартам деятельности по возврату просроченной задолженности.

Положения настоящего Кодекса не применяются в случае взаимодействия с должником в рамках исполнительного производства при совершении судебным приставом-исполнителем законных действий (мер принудительного исполнения), а также в случае взаимодействия с должником в рамках гражданского процессуального кодекса при судебном взыскании задолженности.

Термины и определения:

- **Должник** - физическое или юридическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство перед микрофинансовой организацией;
- **Третьи лица** - члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица;
- **Риск-менеджер/кредитный менеджер** - лицо, осуществляющее деятельность по взысканию просроченной задолженности от имени и (или) в интересах Компании;
- **Цессионарий** - лицо, приобретающее и/или получившее в порядке уступки права требования по договорам займа (микророзайма), заключённым с Компанией.

Компания обязана обеспечить выполнение требований настоящего Кодекса организациями, привлечёнными ими к осуществлению деятельности по возврату просроченной задолженности.



Компания обязана включить в договоры цессии условия об обязанности цессионария выполнять требования настоящего Кодекса.

В случае выявления нарушений требований Кодекса цессионариями и/или агентами, Компания обязана требовать от нарушителей устранения нарушений и/или привлекать их к материальной ответственности.

## **1.2. Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности**

Компания обязана осуществлять взыскание просроченной задолженности в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан, положениями настоящего Кодекса.

Компания обязана принимать на работу для осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области возврата просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых, юридических услуг. Либо обеспечить обучение таких работников до начала осуществления ими взаимодействия с должниками с целью возврата просроченной задолженности.

Компания обязана разработать и утвердить:

- базовые алгоритмы, по которым работникам Компании допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая базовые алгоритмы проведения переговоров при личных встречах и базовые алгоритмы телефонных переговоров;
- шаблоны текстовых сообщений, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи;
- шаблоны почтовых отправлений, направляемых должникам.

При осуществлении деятельности по взысканию просроченной задолженности Компания должна использовать только утверждённые ею базовые алгоритмы взаимодействия и шаблоны.

Компания обязана назначить сотрудника (создать структурное подразделение), ответственного за контроль соблюдения требований настоящего кодекса при осуществлении деятельности, направленной на взыскание просроченной задолженности.


Данный сотрудник не должен подчиняться руководителю подразделения, осуществляющего взыскание просроченной задолженности. И в структуре вознаграждения такого сотрудника должна отсутствовать материальная заинтересованность в выполнении плана по размеру возвращённой Компании просроченной задолженности должников.

Разработать внутренние документы, регулирующие деятельность сотрудника (структурного подразделения), осуществляющего контроль качества выполнения действий, направленных на взыскание просроченной задолженности, в которых должны быть указаны способы осуществления контроля.

Для выполнения функций сотрудника, осуществляющего контроль соблюдения требований настоящего кодекса при выполнении действий, направленных на взыскание просроченной задолженности, могут привлекаться сотрудники иных организаций. При этом ответственность за качество контроля сохраняется на соответствующем сотруднике Компании.

## **Раздел II. Стандарты по работе с просроченной задолженностью**

### **2.1. Стандарты и правила работы с информацией**



В процессе осуществления своей деятельности Компания обязана предоставлять должникам и третьим лицам достоверную информацию о себе и своей деятельности.

При непосредственном взаимодействии с должником сотрудник Компании обязан называть наименование Компании, фамилию, имя и отчество (при наличии) сотрудника, осуществляющего взаимодействие с должником или третьим лицом, а также, в случае применения агентской схемы, наименование агента и наименование кредитора, перед которым у должника имеется задолженность.

Компания вправе использовать в ходе взаимодействия с должником или третьими лицами товарные знаки (бренд), под которым Компания осуществляет деятельность, только после сообщения должнику обязательной информации в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и настоящего Кодекса.

Компания имеет право искать, получать, передавать и распространять информацию только разрешённым законом способом, при этом раскрытие персональных данных с нарушением законодательства Республики Казахстан, а также сведений, составляющий частную жизнь должника, не допускается.

Компания вправе осуществлять взаимодействие исключительно с теми третьими лицами, которые указаны должником в качестве лиц, с которыми Компания может производить взаимодействие, направленное на возврат его просроченной задолженности. При этом третье лицо вправе в любой момент и в любой форме выразить несогласие на осуществление с ним взаимодействия. В случае выражения такого несогласия Компания не имеет права продолжать взаимодействие с указанным третьим лицом.


Компания обязана заключить соглашение о конфиденциальности с каждым работником, имеющим доступ к информации о должнике и его задолженности, при этом положения такого соглашения о конфиденциальности могут быть выполнены в виде отдельного раздела / пункта трудового договора, заключенного с работником или должностной инструкции, с которой работник ознакомлен под роспись. Указанное соглашение должно содержать положения о компенсации работником ущерба, причинённого Компании вследствие его нарушения, а также может содержать иные штрафные санкции за указанные нарушения.

## **2.2. Стандарты и правила взаимодействия Компании с агентами /цессионариями**

Договор, заключаемый между Компанией и с агентом/цессионарием, должен содержать перечень совершаемых агентом действий (оказываемых услуг), цену уступленных прав и иные существенные условия, необходимые для заключения и исполнения договора, а также условие о необходимости соблюдения агентом/цессионарием требований настоящего Кодекса.

Договор, заключаемый Компанией с агентом/цессионарием, должен содержать обязанность использования агентом/цессионарием:

- базовых алгоритмов, разработанных Компанией или согласованных с Компанией, по которым допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая базовые алгоритмы проведения переговоров при личных встречах, базовые алгоритмы телефонных переговоров;
- разработанных Компанией или согласованных с Компанией шаблонов телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- разработанных Компанией или согласованных с Компанией шаблонов почтовых отправлений, направляемых должникам.



Компания обязана организовать контроль над исполнением агентом обязанностей, указанных во 2 пункте настоящего Кодекса.

Компания вправе привлекать в качестве агентов кредитные организации или организации, осуществляющие профессиональную деятельность по взысканию просроченной задолженности, в качестве основного вида деятельности и состоящих в соответствующем реестре. В качестве цессионариев - только юридических лиц, осуществляющих профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированных финансовых обществ или физических лиц, указанных в письменном согласии заёмщика, полученном кредитором после возникновения у заёмщика просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа).

При принятии решения о заключении агентского договора и/или договора цессии, Компания обязана принимать во внимание репутацию организации, с которой заключается соответствующий договор. Оценка репутации производится с учетом информации из доступных Компанией источников, в том числе информации о принятых судебных решениях. Иные лица могут быть привлечены Компанией в качестве агента при условии, что взаимодействие с должником будет осуществляться исключительно посредством почтовых отправлений.


Договора Компании с агентами и/или цессионариями должны содержать положения:

- о компенсации агентами/цессионариями ущерба, причинённого ими вследствие нарушения требований настоящего Кодекса;
- об обязанности цессионария включать положения, обязывающие их контрагентов по всем последующим договорам уступки прав требования по договорам займа соблюдать требования настоящего Кодекса;
- о праве Компании передавать информацию о нарушениях, допущенных агентами/цессионариями в саморегулируемую организацию, в которой состоит агент/цессионарий, в Банк Республики Казахстана, службу судебных приставов и иные уполномоченные органы;
- о праве расторгнуть договор с агентом/цессионарием в случае неоднократного нарушения требований законодательства и/или настоящего Кодекса;
- о штрафных санкциях за нарушения требований настоящего Кодекса, в части нарушения прав должников или третьих лиц.

### 2.3. Стандарты и правила взаимодействия Компании с должниками

Компания обязана действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником, третьим лицом и представителем должника – юридического лица (здесь и далее в настоящем разделе Кодекса под должником понимается должник- физическое лицо, третье лицо и представитель должника – юридического лица) работник Компании обязан придерживаться делового и вежливого стиля общения.

При взаимодействии с должником работники Компании не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник Компании обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.



При взаимодействии с должником работники Компании, а также агенты Компании независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Кодексом и указанными в пункте 1.2. настоящего Кодекса документами, утверждёнными Компанией.

Работники Компании обязаны прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с:

- несовершеннолетним лицом;
- организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т. д., в случае, если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (объектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределённому кругу лиц, а также материальный ущерб.

Не допускается разглашение информации о задолженности, персональных данных должника третьим лицам, в т.ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Республики Казахстан.

Компания обязана предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.

Работникам Компании категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями.

Компании запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение путём использования документов, имитирующих официальные документы государственных органов (судебные повестки, бланки документов, используемых в процессе ведения исполнительных производств и т. п.).

Работнику Компании запрещается вводить должников и третьих лиц в заблуждение, представляясь работником / представителем иного юридического лица при отсутствии таких полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

Взаимодействие с должником осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла задолженность должника.

Требования о порядке взаимодействия с должником, установленные настоящим Кодексом, подлежат соблюдению при взаимодействии Компании с третьими лицами, на взаимодействие с которыми должником предоставлено согласие, а также с лицами, предоставившими обеспечение по денежному обязательству должника.


## 2.4. Реструктуризация

**Реструктуризация долга** – мера, применяемая в отношении заемщиков, которые находятся в состоянии дефолта, т. е. не способны обслуживать свой долг.

Реструктуризация происходит в следующем порядке:

- Написание заявления на реструктуризацию в любом отделение Компании;



- 
- Содержание заявления включает в себя указание количество месяцев разделяемого долга (от 1 до 12 месяцев), дата произведение оплаты и причину неоплаты долга по договору;
  - Оплата суммы вознаграждение и суммы пени (в случаи неспособности оплаты суммы вознаграждение и суммы пени, пеня переходят на сумму основного долга);
  - Отправление заявление по реструктуризации производится кредитным менеджером посредством Idocs ответственному лицу по работе с обратившимися за реструктуризацией заемщиков;
  - Рассмотрение заявление на реструктуризацию в течении до 10 рабочих дней.
  - При одобрении реструктуризации заемщика приглашают в отделение для подписания заключения договора по реструктуризации;
  - Все платежи по реструктуризации производятся согласно подписанному дополнительному соглашению о предоставлении микрокредита и графику.

**Для предоставления консультации по вопросам урегулирования проблемной задолженности по выданному микрокредиту звонить по горячей линии:**

*Риск-менеджер      8-771-982-13-31*