



УТВЕРЖДАЮ

Руководитель единственного участника  
ООО «МФО «Qanat Finance»  
10 октября 2024 года

## УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТАМ ТОО «МФО «Qanat Finance»

1 Настоящие Условия и порядок урегулирования задолженности по микрокредитам разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан (далее – ГК РК), Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», нормативными правовыми актами Республики Казахстан, а также внутренними документами Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Qanat Finance» (далее – МФО) и определяют порядок и условия урегулирования задолженности по микрокредитам физических лиц, распространяют свое действие на период с даты создания микрофинансовой организации, и являются неотъемлемым приложением к Договору о предоставлении микрокредита.

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двенадцати календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация обязана уведомить 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 заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;

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

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое лицо вправе посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме 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 соглашению сторон могут быть рассмотрены иные виды реструктуризации.

По истечении срока, указанного в пункте 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, 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 (конфликта) 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 микрофинансовой организацией третьему лицу.

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

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

Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению микрофинансовой организацией.

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.

Микрофинансовая организация (за исключением ломбарда) при рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита при расчете платежеспособности заемщика 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

3. Микрофинансовая организация в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в [порядке](#), установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику - физическому лицу о (об):

1) согласии 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 такого отказа по форме согласно приложению 1 к Правилам.

В период рассмотрения заявления заемщика - физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

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 микрофинансовой организацией 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 микрофинансовой организации, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения микрофинансовой организацией. Данный срок не распространяется на случаи, препятствующие внесению изменений в условия договора о предоставлении микрокредита по независящим от микрофинансовой организации причинам, и может быть продлен до их устранения.

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

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.

**4.** Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящего приложения, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

В период рассмотрения уполномоченным органом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с [Законом](#) Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд.

Требование, установленное частью третьей настоящего пункта, не распространяется на случаи рассмотрения уполномоченным органом обращения свыше шестидесяти календарных дней с даты обращения, а также повторного обращения заемщика - физического лица по ранее рассмотренному вопросу.

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

**5.** В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящего приложения, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего приложения, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация 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, установленных в [статье 9-1](#) Закона «О Микрофинансовой деятельности», 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;

5) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**6.** В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства микрофинансовая организация не вправе:

- обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;
- требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

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

**8.** 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.

**9.** Перечень случаев, при которых возможна реструктуризация микрокредита:

- 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, 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.

**Порядок предоставления военнослужащим срочной воинской службы отсрочки платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту**

7. Микрофинансовая организация в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения от кредитного бюро сведений по заемщикам, призванным на срочную воинскую службу (далее - заемщик - военнослужащий), предоставляет по договору о предоставлении микрокредита отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению (далее - отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту, о чем уведомляет заемщика - военнослужащего в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Отсрочка платежей предоставляется способом, определяемым микрофинансовой организацией, с увеличением срока микрокредита и сохранением размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита или договору залога. Требование об увеличении срока микрокредита не распространяется при досрочном погашении (возврате) микрокредита.

При отказе от отсрочки платежей, заемщик-военнослужащий (третье лицо, действующее в интересах заемщика-военнослужащего по доверенности) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления микрофинансовой организации, направляет заявление об отказе в письменной форме, либо через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита. Микрофинансовая организация в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения данного заявления, уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита об отмене отсрочки платежей и возобновлении начисления вознаграждения по микрокредиту.

При увольнении заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, микрофинансовая организация по истечении 60 (шестидесяти) дней со дня исключения его из списков воинской части прекращает предоставление отсрочки платежей и возобновляет начисление вознаграждения по микрокредиту, о чем уведомляет его в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

По заемщику - военнослужащему, имеющему просроченную задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, микрофинансовая организация не применяет (приостанавливает применение) меры, предусмотренные подпунктом 1-1) [пункта 1 статьи 7](#) и (или) [пунктом 5 статьи 9-2](#) Закона о микрофинансовой деятельности, на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания.

При увольнении заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, микрофинансовая организация по истечении 60 (шестидесяти) дней со дня исключения его из списков воинской части возобновляет применение мер, предусмотренных подпунктом 1-1) [пункта 1 статьи 7](#) и (или) [пунктом 5 статьи 9-2](#) Закона о микрофинансовой деятельности.

Требования настоящей главы не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, по которому имеется вступивший в законную силу судебный акт,

исполнительная надпись о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, мировое соглашение или соглашение об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенное для урегулирования задолженности по договору о предоставлении микрокредита либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

### **Порядок взаимодействия с заемщиками и третьими лицами**

Взаимодействие с Заемщиком осуществляется следующими способами:

- 1) SMS–уведомлений;
- 2) оповещений на электронную почту, указанную в Договоре;
- 3) информационных телефонных звонков;
- 4) электронных сообщений через мессенджеры (Viber, WhatsApp и тому подобные);
- 5) направление писем/уведомлений по месту жительства, указанному в договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу. При этом риск раскрытия тайны предоставления микрокредита третьим лицам возлагается на Заемщика;

б) иных методов, не запрещенных действующим законодательством Республики Казахстан;

При этом отметка о доставке, будет считаться фактом получения Заемщиком такого уведомления;

В случае изменения Заемщиком своих реквизитов (адреса, фамилии, телефонных номеров и т.д.) Заемщик обязан письменно известить об этом МФО путем направления соответствующего уведомления, в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты таких изменений. В случае, если на момент отправления информации по микрокредиту, в том числе при наличии просроченной задолженности, МФО руководствуется неактуальными данными, в виду ненадлежащего уведомления МФО со стороны Заемщика о смене реквизитов, Заемщик считается уведомлен надлежащим образом, при этом риск раскрытия тайны предоставления микрокредита третьим лицам возлагается на Заемщика.

Взаимодействие при каждом контакте МФО должно осуществляться сообщением:

- наименование МФО;
- место нахождения МФО;
- ФИО, должность лица, осуществляющего взаимодействие с Заемщиком.

Осуществление звонков осуществляются не более трех раз в период с 08:00 до 21:00 в будние дни по месту жительства, либо месту нахождения, либо месту регистрации заемщика посредством телефонных переговоров;

Взаимодействие не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни в помещении микрофинансовой организации (филиале), если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;

Взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами по договору о предоставлении микрокредита, допускается только в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности;

Перечень недобросовестных действий при взаимодействии, включая, но не ограничиваясь следующим:

введение лица, с которым осуществляется взаимодействие, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности; сообщение недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), а также сведений о месте работы и (или) должности работника микрофинансовой

организации, не соответствующих действительности; осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный Порядком;

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

Форма

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заемщика)

Адрес: \_\_\_\_\_

Отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита

Акционерное общество /Хозяйственное товарищество «\_\_\_\_\_» (далее - Кредитор) в ответ на Ваше заявление от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ года (входящий № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ года) о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ года (далее - Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» Кредитор отказывает Вам в изменении условий Договора в связи с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать обоснования причин отказа)

Уполномоченное лицо Кредитора

фамилию, имя,

отчество (при его наличии)

\*В случае наличия у заемщика в организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и (или) организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, нескольких договоров о предоставлении микрокредита отказ предоставляется по каждому Договору.



