

«ФинТехЛаб» МҚҰ» ЖШС ТОО «МФО «ФинТехЛаб»	ПР-01	Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам
	3-редакция Редакция 3	
	16-беттің 1 стр. 1 из 16	

<p>«ФинТехЛаб» МҚҰ» ЖШС жалғыз қатысушысының 2023 ж. «24» ақпанда № 02-2023 шешімімен бекітілді</p> <p style="text-align: center;">Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы</p>	<p>Утверждено Решением единственного участника ТОО «МФО «ФинТехЛаб» № 02-2023 от «24» февраля 2023 г.</p> <p style="text-align: center;">Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам</p>
---	--

«ФинТех.Лаб» МҚҰ» ЖШС ТОО «МФО «ФинТех.Лаб»	ПР-01	Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам
	3-редакция Редакция 3	
	16-беттің 2 стр. 2 из 16	

Мазмұны		Содержание	
1. Жалпы ережелер	3	1. Общие положения	3
2. Терминдер және қысқартулар	3-4	2. Термины и сокращения	3-4
3. Мерзімі өткен берешекті реттеу тәртібі	4-6	3. Порядок урегулирования просроченной задолженности	4-6
4. Өзара тиімді шешімге жетпеген жағдайда Қарыз алушының іс-қимылдар тәртібі	6	4. Порядок действий Заемщика в случае недостижения взаимоприемлемого решения	6
5. Өтініш беру тәртібі	6-7	5. Порядок подачи заявления	6-7
6. Шарттың талаптарын өзгерту бойынша шешім қабылдау	7-8	6. Принятие решений по изменению условий Договора	7-8
7. Қорытынды ережелер	8	7. Заключительные положения	8
№1 Қосымша	9-10	Приложение №1	11-12
№2 Қосымша	13	Приложение №2	14
№3 Қосымша	15	Приложение №3	16

1. Жалпы ережелер

1. Осы Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы (бұдан әрі мәтінде «Процедура») «ФинТех.Лаб» МҚҰ» ЖШС-де (бұдан әрі мәтінде «МҚҰ») Қарыз алушылармен Мерзімі өткен берешекті реттеу талаптары мен тәртібін, сондай-ақ Қарыз алушылардан келіп түскен өтініштерді қарау / өтініштер бойынша шешім қабылдау мерзімдерін анықтайды. Кредиттеу үдерісіне қатыстырылған әрбір жұмыскер осы Процедурамен танысқан соң соған байланысты лауазымдық міндеттерді сақтауға және орындауға тиіс.

2. Процедура «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңына, қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын уәкілетті мемлекеттік органның нормативтік актілеріне және МҚҰ барлық жұмыскерлері орындауға міндетті ҚР өзге нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген.

2. Терминдер және қысқартулар

3. Процедурада келесі терминдер және қысқартулар қолданылады:

1) **Қарыз алушы** – микроқаржы ұйымымен микрокредит беру туралы шарт жасасқан жеке тұлға.

2) **МҚҰ** – «ФинТех.Лаб» микроқаржы ұйымы жауапкершілігі шектеулі серіктестігі.

3) **Заң** – «Микроқаржы ұйымы туралы» қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңы.

4) **Кредиттеу** – МҚҰ-ң Қарыз алушының ақша ресурстарына қажеттіліктерін микрокредиттерді беру арқылы қанағаттандыру бойынша қызметі.

5) **Микрокредит** – микроқаржы ұйымының Қарыз алушыға Микроқаржы қызметі туралы заңда анықталған мөлшерде және тәртіппен, ақылшылық, жеделділік және қайтарымдылық шарттарымен Қазақстан Республикасының ұлттық валютасымен ұсынатын ақшасы.

6) **Проценттік мөлшерлеме** – бұл ақшаны пайдалану үшін есептелген немесе Қарыз алушы төлеген сыйақы мөлшерлемесі.

7) **Сыйақының мәні** – шекті мөлшері Заңның 4-бабы 3-1-тармағы 1)-тармақшасы бойынша белгіленетін микрокредит үшін ақы.

8) **Микрокредиттің мерзімі** – алынған микрокредитті қайтаруға микрокредит беру туралы шартта анықталған, МҚҰ-ң микрокредитін Қарыз алушының пайдалануы үшін тиесілі барлық төлемдері ескерілген уақыт кезеңі.

9) **Кредиттік Комитет** – кредиттік өкілеттіктерге ие және кредиттік саясатты жүзеге асыратын, тұрақты жұмыс істейтін МҚҰ алқалы органы.

1. Общие положения

1. Настоящая Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам (далее по тексту «Процедура») в ТОО «МФО «ФинТех.Лаб» (далее по тексту «МФО») определяет условия и порядок урегулирования просроченной задолженности с Заемщиками, а также сроки рассмотрения обращений / принятия решений по обращениям от Заемщиков. Каждый работник, вовлеченный в процесс кредитования, ознакомившись с настоящей Процедурой должен соблюдать и выполнять должностные обязанности в соответствии с ней.

2. Процедура разработана в соответствие с Законом РК «О микрофинансовой деятельности», нормативными актами уполномоченного государственного органа, осуществляющего государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций и иными нормативными правовыми актами РК, которая обязательна к исполнению всеми работниками МФО.

2. Термины и сокращения

3. В Процедуре используются следующие термины и сокращения:

1) **Заемщик** – физическое лицо, заключившее с микрофинансовой организацией договор о предоставлении микрокредита.

2) **МФО** – Товарищество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая организация «ФинТех.Лаб».

3) **Закон** - закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности».

4) **Кредитование** – деятельность МФО по удовлетворению потребностей Заемщика в денежных ресурсах путем предоставления микрокредитов.

5) **Микрокредит** – деньги, предоставляемые микрофинансовой организацией Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан размере и порядке, определенных Законом о микрофинансовой деятельности, на условиях платности, срочности и возвратности.

6) **Процентная ставка** – это ставка вознаграждения, начисляемая или уплаченная Заемщиком за пользования деньгами.

7) **Значение вознаграждения** – плата за микрокредит предельный размер которого устанавливается согласно подпункту 1) пункта 3-1 статьи 4 Закона.

8) **Срок микрокредита** – определенный договором о предоставлении микрокредита период времени на возврат полученного микрокредита со всеми причитающимися выплатами за пользование микрокредитом МФО Заемщиком.

9) **Кредитный Комитет** – постоянно действующий коллегиальный орган МФО, обладающий

«ФинТех.Лаб» МҚҰ» ЖШС ТОО «МФО «ФинТех.Лаб»	ПР-01	Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам
	3-редакция Редакция 3	
	16-беттің 4 стр. 4 из 16	

<p>10) Уәкілетті орган – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.</p> <p>11) Шарт – микрокредит беру туралы шарт.</p> <p>12) Уәкілетті жұмыскер – мерзімді кешіктірген және Микрокредитті қайта құрылымдау жөнінде жүгінген Қарыз алушылармен жұмыс бойынша жауапты МҚҰ жұмыскері.</p> <p>13) Уәкілетті тұлға - микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу шеңберінде осы Процедураға сәйкес шешімдер қабылдау жөніндегі өкілеттіктері бар МҚҰ жауапты қызметкері.</p> <p>14) ХӘОТ – халықтың әлеуметтік жағынан осал топтары. «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңның 68-бабына сәйкес Халықтың әлеуметтік жағынан осал топтарына Ұлы Отан соғысының ардагерлері; жеңілдіктер бойынша Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне теңестірілген ардагерлер; 1-2) басқа мемлекеттердің аумағындағы ұрыс қимылдарының ардагерлері; бірінші және екінші топтардағы мүгедектігі бар адамдар; мүгедектігі бар балалары бар немесе оларды тәрбиелеп отырған отбасылар; денсаулық сақтау саласындағы уәкілетті орган бекітетін аурулар тізімінде аталған кейбір созылмалы аурулардың ауыр түрлерімен ауыратын адамдар; жасына қарай зейнет демалысына шыққан зейнеткерлер; жетім балалар және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар, қандастар, экологиялық зілзалалар, табиғи және техногенді сипаттағы төтенше жағдайлар салдарынан тұрғын үйінен айырылған адамдар; көпбалалы аналар, көпбалалы отбасылар; мемлекеттік немесе қоғамдық міндеттерін, әскери қызметін орындау кезінде қаза тапқан (қайтыс болған) адамдардың отбасылары жатады.</p>	<p>кредитными полномочиями и осуществляющий кредитную политику.</p> <p>10) Уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.</p> <p>11) Договор – договор о предоставлении микрокредита.</p> <p>12) Уполномоченный работник – работник МФО, ответственный по работе с Заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией Микрокредита.</p> <p>13) Уполномоченное лицо - ответственный работник МФО, обладающий полномочиями по принятию решений в соответствии с настоящей Процедурой в рамках урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам.</p> <p>14) СУСН – социально уязвимые слои населения. В соответствии со статьей 68 Закона "О жилищных отношениях" к социально уязвимым слоям населения относятся ветераны Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица, ветераны боевых действий, инвалиды 1 и 2 групп, семьи, имеющие или воспитывающие детей-инвалидов, лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, пенсионеры по возрасту; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, кандасы, лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, многодетные матери и многодетные семьи, семьи лиц, погибших (умерших) при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы.</p>
<p>3. Мерзімі өткен берешекті реттеу тәртібі</p> <p>4. Шарт бойынша міндеттемелерін орындаудың мерзімін өткізген, бірақ ол басталған күннен бастап 20 (жиырма) күнтізбелік күннен кешіктірмеген жағдайда МҚҰ Қарыз алушыға шартта көзделген тәсілмен және мерзімде мыналар туралы хабарлауға міндетті:</p> <p>1) Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың туындауы және хабарламада көрсетілген күні мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, Шарт бойынша төлемдер енгізу қажеттігі;</p> <p>2) қарыз алушы-жеке тұлғаның шарт бойынша МҚҰ-на жүгіну құқығы;</p> <p>3) қарыз алушының Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары.</p> <p>4) МҚҰ Қарыз алушыға хабарлау үшін коллекторлық агенттіктерді тартуға құқылы.</p> <p>5) Қарыз алушыға осы Процедураға №1 Қосымша болып табылатын нысан бойынша хабарлама беріледі.</p> <p>5. Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың басталған күнінен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннің ішінде Қарыз алушы – жеке тұлға МҚҰ-на баруға және (немесе) Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың туындау себептері, кірістер және Шарт талаптарына өзгертулерді</p>	<p>3. Порядок урегулирования просроченной задолженности</p> <p>4. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, но не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты ее наступления МФО обязано уведомить Заемщика способом и в сроки, предусмотренные в Договоре, о:</p> <p>1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;</p> <p>2) праве Заемщика – физического лица по Договору обратиться в МФО;</p> <p>3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Договору.</p> <p>4) МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.</p> <p>5) Заемщик уведомляется согласно форме, являющийся Приложением №1 к настоящей Процедуре.</p> <p>5. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору Заемщик – физическое лицо вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах</p>

«ФинТех.Лаб» МҚҰ» ЖШС ТОО «МФО «ФинТех.Лаб»	ПР-01	Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам
	3-редакция Редакция 3	
	16-беттің 5 стр. 5 из 16	

енгізу туралы өтінішіне себепші болған, соның ішінде төмендегілермен байланысты басқа расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтері бар өтінішті жазбаша түрде не Шартта көзделген тәсілмен ұсынуға құқылы:

- 1) Проценттік мөлшерлеменің немесе Шарт бойынша сыйақы мәнінің азаю жағына қарай өзгеріспен;
- 2) Негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдырумен;
- 3) Берешекті өтеу әдісін немесе кезектілігін өзгертумен, соның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеумен;
- 4) Микрокредит мерзімін өзгертумен;
- 5) Мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешірумен, Микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жоюмен;
- 6) Ипотека мәні болып табылатын жылжымайтын мүлікті тараптардың келісуімен белгіленген мерзімде (Микрокредит қамтамасыз етілген жағдайда) кепіл берушінің өз бетінше өткізуімен;
- 7) Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына МҚҰ-на кепілге салынған мүлікті беру арқылы бас тарту төлемін ұсынумен;
- 8) Ипотека мәні болып табылатын жылжымайтын мүлікті Шарт бойынша міндеттемені сатып алушыға табыстай отырып өткізумен (Микрокредит қамтамасыз етілген жағдайда).

6. МҚҰ Қарыз алушы-жеке тұлғаның өтінішін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннің ішінде Шарт талаптарына ұсынылған өзгертулерді уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тәртіппен және жазбаша нысанда не Микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қарайды, Қарыз алушы-жеке тұлғаға:

- 1) Шарт талаптарына ұсынылған өзгертулермен келісетіні;
- 2) берешекті реттеу туралы өз ұсыныстары;
- 3) бас тарту себептерінің уәждемелі негізін көрсете отырып Шарттың талаптарын өзгертуден бас тартатыны туралы хабарлайды.

Шарт талаптарын өзгертуден бас тартылған жағдайда Қарыз алушы осы Рәсімге №2 Қосымша болып табылатын нысанға сәйкес хабардар етіледі.

7. МҚҰ Шарт талаптарына ұсынылған өзгертулермен келісетіні туралы шешім қабылдаған жағдайда қабылданған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен кешіктірмей Уәкілетті жұмыскер Шарт талаптарына өзгертулерді енгізеді.

8. МҚҰ Шарт талаптарын өзгерту жөнінде өз ұсыныстарын жіберген жағдайда, МҚҰ шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімнің ішінде Қарыз алушы ұсынылған талаптармен келісетіні/келіспейтіні туралы жауабын ұсынады. Қарыз алушы МҚҰ ұсынған талаптармен келіскен жағдайда келісетіні туралы жауапты алған күннен бастап Уәкілетті жұмыскер Шарт талаптарына өзгертулерді енгізеді.

9. Заңның 9-2 Бабы 1-тармағы бірінші бөлігі 1)-тармақшасында көзделген талап қанағаттандырылмаған, сондай-ақ Шарт бойынша Қарыз алушы-жеке тұлға Заңның 9-2 Бабы 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған немесе Қарыз алушы-жеке тұлға мен

(фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения процентной ставки либо значения вознаграждения по Договору;
- 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 (в случае обеспеченности Микрокредита);
- 7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении Микрокредита путем передачи МФО заложенного имущества;
- 8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору покупателю (в случае обеспеченности Микрокредита).

6. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика – физического лица рассматривает предложенные изменения в условия Договора 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;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

В случае отказа в изменении условий Договора Заемщик уведомляется по форме, согласно Приложения №2 к настоящей процедуре.

7. При принятии МФО решения о согласии с предложенными изменениями в условия Договора, в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней, со дня принятия, Уполномоченный работник вносит изменения в условия Договора.

8. При направлении МФО своих предложений по изменению условий Договора, в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения решения МФО, Заемщик предоставляет ответ о согласии / несогласии с предложенными условиями. В случае согласия Заемщика с условиями, предложенными МФО, в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней, со дня получения ответа о согласии, Уполномоченный работник вносит изменения в условия Договора.

9. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 Статьи 9-2 Закона, а также нереализации Заемщиком – физическим лицом по Договору прав, предусмотренных пунктом 2 Статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между Заемщиком – физическим лицом и МФО по изменению условий Договора, МФО вправе:

«ФинТех.Лаб» МҚҰ» ЖШС ТОО «МФО «ФинТех.Лаб»	ПР-01	Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам
	3-редакция Редакция 3	
	16-беттің 6 стр. 6 из 16	

МҚҰ арасында Шарт талаптарын өзгерту туралы келісім болмаған жағдайда МҚҰ құқылы:

- 1) Микрокредиттерді ұсыну ережелеріне сәйкес Қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы мәселені қарауға;
- 2) Берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және коллекторлық агенттікке реттеуге беруге;
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қабылдауға, соның ішінде Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы талаппен сотқа жүгінуге, сондай-ақ «Жылдымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, соттан тыс тәртіппен немесе сот тәртібімен кепілге салынған мүлікке өндіріп алу талабын беруге.

4. Өзара тиімді шешімге жетпеген жағдайда Қарыз алушының іс-қимылдар тәртібі

10. Қарыз алушы - жеке тұлға микроқаржы ұйымының Заңның 9-2 Бабы 3-тармағы 3)-тармақшасында көзделген шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес күн) ішінде немесе Шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеген кезде бір мезгілде МҚҰ хабардар ете отырып, Уәкілетті органға өтініш жасауға құқылы.

11. Уәкілетті орган Қарыз алушының өтінішін оның МҚҰ-на жүгінуінің дәлелдері ұсынылған және МҚҰ-мен Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара тиімді шешімге жетпеген жағдайда қарайды.

12. Қарыз алушы – жеке тұлғаның өтінішін Уәкілетті орган Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қарайды.

5. Өтініш беру тәртібі

13. Қарыз алушы келесі мән-жайлар басталған жағдайда Шарт талаптарына өзгертулерді енгізу туралы өтінішпен жүгінуге құқылы:

- 1) Қарыз алушының жұмыссыз ретінде жұмыспен қамту органдарында тіркелуі;
- 2) Қарыз алушының әлеуметтік мәртебесінің өзгеруі, сол сияқты Қарыз алушының бірге тұратын жақын туысының, жұбайының (зайыбының) орташа айлық кірісінің азаюына әсер еткен ХӘОТ мәртебесін алуы;
- 3) Қарыз алушының аурумен байланысты 3 (үш) айдан аса уақытша жұмысқа қабілетсіз болып қалуы;
- 4) Қарыз алушының бала күтіміне байланысты демалысқа шығуы;
- 5) Қарыз алушының шұғыл әскери қызметке шақырылуы;
- 6) Қарыз алушының жақын туыстарының, жұбайының (зайыбының) ауыруымен немесе қайтыс болуымен байланысты отбасылық жағдайлар;
- 7) Қарыз алушыға материалдық зиян (ұрлық, өрт және т.б.) келтірген мән-жайлар;

- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика в соответствии правилами предоставления микрокредитов;
- 2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.
- 3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

4. Порядок действий Заемщика в случае недостижения взаимоприемлемого решения

10. Заемщик – физическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 Статьи 9-2 Закона, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора вправе обратиться к Уполномоченному органу с одновременным уведомлением МФО.

11. Уполномоченный орган рассматривает обращение Заемщика при предоставлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.

12. Обращение Заемщика – физического лица рассматривается Уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

5. Порядок подачи заявления

13. Заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия Договора при наступлении следующих обстоятельств:

- 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 среднего месячного дохода;
- 3) Временная нетрудоспособность Заемщика, более 3 (трёх) месяцев, связанная с болезнью;
- 4) Выход Заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- 5) Призыв Заемщика на срочную воинскую 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.);

«ФинТех.Лаб» МҚҰ» ЖШС ТОО «МФО «ФинТех.Лаб»	ПР-01	Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам
	3-редакция Редакция 3	
	16-беттің 7 стр. 7 из 16	

<p>8) Шарт бойынша міндеттемені қолданыстағы талаптармен орындау мүмкіндігіне әсер ететін өзге мән-жайлар.</p> <p>14. Талаптарға өзгертулерді енгізу туралы өтінішті Қарыз алушы МҚҰ-на Заңның 9-2 бабы 2-тармағына сәйкес береді.</p> <p>15. Қарыз алушының өтініші МҚҰ тарапынан міндетті қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға жатады.</p> <p>16. Қарыз алушы өтініште көрсетілген мән-жайларды растау үшін жеткілікті құжаттар пакетімен өтініш берген жағдайда Уәкілетті жұмыскер осы мәселені Кредиттік Комитеттің қарауына шығарады.</p> <p>17. Қарыз алушы толық емес мәліметтерді және құжаттарды ұсынған жағдайда Уәкілетті жұмыскер оларды Қарыз алушыдан сұратады, сұратылған құжаттар ұсынылған соң осы мәселені Кредиттік комитеттің қарауына шығарады.</p> <p>18. Қарыз алушы сұратылған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күннің ішінде ұсынады.</p> <p>19. Сұратылған құжаттарды көрсетілген мерзімнің ішінде ұсынбау Қарыз алушының өтінішін қараусыз қалдыру үшін негіз болып табылады, ол туралы тиісті хабарлама жіберіледі.</p> <p>20. МҚҰ-ң Шарт талаптарына өзгертулерді енгізу мәселесін қарау үшін қажетті құжаттар тізбесін МҚҰ жағдайға қарай өз бетінше анықтайды.</p> <p>21. Қарыз алушының Шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішін қарау сұлбасы осы Процедураға №3 Қосымшада көрсетілген.</p>	<p>8) Иные обстоятельства, влияющие на возможность исполнять обязательства по Договору на действующих условиях.</p> <p>14. Заявление о внесении изменений в условия подаётся Заемщиком в МФО в соответствии с пунктом 2, статьи 9-2 Закона.</p> <p>15. Заявление Заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению со стороны МФО.</p> <p>16. В случае подачи Заемщиком заявления, с пакетом документов, достаточных для подтверждения обстоятельств, указанных в заявлении, Уполномоченный работник выносит данный вопрос на рассмотрение Кредитного Комитета.</p> <p>17. При предоставлении Заемщиком неполных сведений и документов, Уполномоченный работник запрашивает их у Заемщика, после предоставления запрашиваемых документов, выносит данный вопрос на рассмотрение Кредитного комитета.</p> <p>18. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.</p> <p>19. Непредоставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления Заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.</p> <p>20. Перечень документов, необходимый для рассмотрения МФО вопроса внесения изменений в условия Договора, в зависимости от ситуации определяется МФО самостоятельно.</p> <p>21. Схема рассмотрения заявления Заемщика об изменении условий Договора отражена в Приложение №3 к настоящей Procedure.</p>
<p>6. Шарттың талаптарын өзгерту бойынша шешім қабылдау</p> <p>22. Қарыз берушінің өтініші бойынша шарттың талаптарын өзгерту бойынша шешім қабылдауды Уәкілетті тұлға және/немесе Кредиттік Комитет жүзеге асырады.</p> <p>23. Шарт талаптарына өзгертулерді енгізу туралы өтінішпен жүгінген Қарыз алушының қаржылық және әлеуметтік жағдайын талдауды МҚҰ әрбір нақты жағдайда Қарыз алушының қаржылық және әлеуметтік жағдайы нашарлаған кезде басталған жағдайлар мен мән-жайларға қарай жүзеге асырады.</p> <p>24. Шарт талаптарына өзгертулерді енгізу туралы өтінішті қарау процедурасы келесі кезеңдерге бөлінеді:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Қарыз алушының МҚҰ-на өтінішпен жүгінуі; 2) Қарыз алушының жүгінген кездегі қаржылық жағдайын талдау және бағалау; 3) Қарыз алушының қаржылық жағдайының нашарлау себептерін растайтын құжаттарды ұсына отырып айқындау; 4) Оң шешім шыққан жағдайда Шарт талаптарына өзгертулер енгізілетін жағдайларды анықтау; 5) Қажетті құжаттарды дайындау және оларды Кредиттік Комитеттің/Уәкілетті тұлғаның отырысында ұсыну; 	<p>6. Принятие решений по изменению условий Договора</p> <p>22. Принятие решений по изменению условий Договора по заявлению Заемщика осуществляет Уполномоченное лицо и/или Кредитный Комитет.</p> <p>23. Анализ финансового и социального положения Заемщика, обратившегося с заявлением о внесении изменений в условия Договора, осуществляется МФО в каждом конкретном случае в зависимости от ситуации и обстоятельств, при наступлении которых произошло ухудшение финансового и социального положения Заемщика.</p> <p>24. Процедура рассмотрения заявления о внесении изменений в условия Договора подразделяется на следующие этапы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обращение Заемщика в МФО с заявлением; 2) Анализ и оценка финансового состояния Заемщика на момент обращения; 3) Выявление причин ухудшения финансового положения Заемщика с предоставлением подтверждающих документов; 4) Определение условий, при положительном решении которых будут внесены изменения в условия Договора; 5) Подготовка, оформление необходимых документов и предоставление их на заседание Кредитного Комитета или Уполномоченному лицу;

«ФинТех.Лаб» МҚҰ» ЖШС ТОО «МФО «ФинТех.Лаб»	ПР-01	Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасы Процедура урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам
	3-редакция Редакция 3	
	16-беттің 8 стр. 8 из 16	

<p>6) Кредиттік Комитеттің/Уәкілетті тұлғаның шешімін рәсімдеу және ол туралы Қарыз алушыға / мүдделі тараптарға мәлімдеу;</p> <p>7) Шарт талаптарына өзгертулерді енгізу (Кредиттік Комитет/Уәкілетті тұлға оң шешім шығарған жағдайда).</p> <p style="text-align: center;">7. Қорытынды ережелер</p> <p>25. Микрофинансовая организация не вправе в одностороннем порядке изменять условия договора о предоставлении микрокредита для заемщика, за исключением случаев их улучшения.</p> <p>25.1. Осы тармақтың мақсаттары үшін қарыз алушы үшін микрокредит беру туралы шарттың талаптарын жақсарту деп түсініледі:</p> <ul style="list-style-type: none"> • тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) азайту бағытында өзгерту немесе толық жою; • микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгерту. <p>25.2. Микроқаржы ұйымы жақсартатын талаптарды қолданған жағдайда қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен микрокредит беру туралы шарттың талаптары өзгергені туралы хабарланады.</p> <p>26. Процедураға өзгертулер мен толықтырударды МҚҰ Уәкілетті жұмыскері қажет болуына қарай енгізеді және олар «ФинТехЛаб» микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің жалғыз қатысушысының шешімімен бекітіледі, сондай-ақ олар туралы МҚҰ барлық мүдделі бөлімшелері мен жұмыскерлері хабардар етіледі. Процедураның өзектілігін тексеру үш жылда кемінде бір бір жүргізіледі.</p> <p>27. Процедурамен реттелмеген ұйымдастыру және технологиялық мәселелер жеке дара, алқалы түрде мүдделі бөлімшелерді тарта отырып шешіледі.</p> <p>28. Егер Қазақстан Республикасы заңнамасының өзгеруінің нәтижесінде Процедураның жекелеген тармақтары заңнамаға немесе Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерімен қарама-қайшы келсе, бұл тармақтар өз күшінен айрылады және Процедураға өзгертулерді енгізу сәтіне дейін Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алу керек.</p>	<p>6) Оформление решения Кредитного Комитета/Уполномоченного лица и доведения его до сведения Заемщика / заинтересованных сторон;</p> <p>7) Внесение изменений в условия договора (в случае положительного решения Кредитного Комитета/ Уполномоченного лица).</p> <p style="text-align: center;">7. Заключительные положения</p> <p>25. Микрофинансовая организация не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.</p> <p>25.1. Под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени); • изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита. <p>25.2. В случае применения микрофинансовой организацией улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном в договоре о предоставлении микрокредита.</p> <p>26. Изменения и дополнения в Процедуру вносятся Уполномоченным работником МФО по мере необходимости и утверждаются решением единственного участника Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «ФинТехЛаб» и доводятся до сведения всех заинтересованных подразделений и работников МФО. Проверка актуальности Процедуры проводится не реже одного раза в три года.</p> <p>27. Организационные и технологические вопросы, не урегулированные Процедурой, решаются индивидуально, коллегиально с привлечением заинтересованных подразделений.</p> <p>28. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан отдельные пункты Процедуры вступают в противоречие с законодательством или нормативно правовыми актами Республики Казахстан, эти пункты утрачивают силу, и до момента внесения изменений в Процедуру необходимо руководствоваться законодательством Республики Казахстан.</p>
---	---

Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасына

№1 Қосымша

Үлгі нысан

Хабарламаның жіберілген күні: __. __. ____ ж.

Кімге: ТАӘ

Мекен-жайы: _____

Тел: _____

Кімнен: "ФинТехЛаб "МҚҰ"ЖШС

Мекен-жайы: 050040, Қазақстан Республикасы, Алматы қ.,
Бостандық ауданы, ш / а. Көктем-2, 22 үй, 1 ғимарат.

Тел: +7 707 287 47 47

**Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің
орындалмағаны туралы хабарлама
Құрметті ТАӘ!**

Сіз бен "ФинТехЛаб" МҚҰ "ЖШС (бұдан әрі – Кредитор) арасында жасалған 202__ жылғы " __ " қазандағы № _____ микрокредит беру туралы шартқа (бұдан әрі - Шарт) сәйкес Сізге _____ (_____) мерзімге _____ (_____) теңге сомасында микрокредит берілді микрокредит беру туралы шартта белгіленген шарттарда ай.

202__ жылғы ____ ақпандағы жағдай бойынша микрокредит бойынша мерзімі өткен берешек ____ күнді құрайды берешектің жалпы сомасы _____ теңге, оның ішінде:

- негізгі борыш сомасы-0 тг;
- пайыздық сыйақы-0 тг;
- кешіктіргені үшін айыппұлдар-0 тг.

Қазақстан Республикасының "микроқаржы қызметі туралы" Заңының 9-2-сі баптың 2-тармаққа сәйкес, Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде - жеке тұлға микроқаржы ұйымына баруға және (немесе) жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың мерзімі өтіп кетуінің себептері, табыстары және оның беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқылы микрокредит, оның ішінде байланысты:

- 1) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін не сыйақы мәнін азайту жағына қарай өзгерту арқылы;
- 2) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру;
- 3) берешекті өтеу әдісін немесе өтеу кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеу арқылы жүзеге асырылады;
- 4) микрокредит мерзімінің өзгеруімен;
- 5) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою арқылы;
- 6) кепіл берушінің ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті тараптардың келісінде белгіленген мерзімдерде дербес өткізуі;

7) кепілге салынған мүлікті микроқаржы ұйымына беру жолымен микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына кері қайтарып беру арқылы жүзеге асырылады;

8) сатып алушыға микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сату арқылы жүзеге асырылады.

Жоғарыда айтылғандардың негізінде Кредиторға мына мекенжай бойынша жүгіну қажет: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Бостандық ауданы, ш / а. қолда бар берешекті дереу өтеуге не берешекті өтеу мәселесін тараптардың келісімі бойынша мерзімі өткен **30-шы (отызыншы) күннен** кешіктірмей реттеуге міндетті. Көктем-2, Д.22, 1 корпус немесе +77072874747 телефоны арқылы бізге хабарласыңыз.

Бұл мәселені бейбіт жолмен шешу сіздің уақытыңыз бен ақшаңызды үнемдейді.

Берешек сомасы күн сайын есептелетін айыппұлдар (өсімпұлдар) сомасына ұлғаятындығына байланысты төлем күніне мерзімі өткен берешек сомасын нақтылау үшін кредиторға жүгінуіңізді сұраймыз.

Сіздің тарапыңыздан өтеу болмаған, сондай-ақ Кредиторға жүгінбеген жағдайда, Кредитор шарт бойынша берешекті сотқа дейінгі өндіріп алу және реттеу, сондай-ақ пайда болған берешекке байланысты ақпарат жинау бойынша қызметтер көрсету үшін коллекторлық агенттікті тартуға не шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) Сіздікінсіз беру шартын жасасу жолымен беруге құқылы нотариусқа атқарушылық жазба шығару үшін не берешек, оның ішінде негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл) сомасын өндіріп алу туралы сотқа жүгінуге құқылы, өсімпұл) мәжбүрлеу тәртібімен, сондай-ақ мәжбүрлеп өндіріп алу рәсімі шеңберінде сот орындаушысына, бұл ретте берешек сомасы мемлекеттік баж мен сот шығыстарының сомасына ұлғаяды.

Егер берешекті өтеу бойынша көрсетілген әрекеттерді жүзеге асыру мүмкін болмаса, кредиторға жоғарыда көрсетілген мерзімде берешекті төлеуге кедергі келтіретін себептерді хабарлаңыз.

Егер сіз осы хабарламаны алған кезде берешекті өтеген болсаңыз, осы хабарламаны елемеуіңізді сұраймыз.

К процедуре урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам

Образец

Дата уведомления: __. __. ____ г.

Кому: ФИО

Адрес: _____

Тел: _____

от: ТОО «МФО «ФинТехЛаб»

Адрес: 050040, Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, мкр. Коктем-2, дом 22, корпус 1.

Тел: +7 707 287 47 47

**Уведомление о невыполнении обязательств по Договору о предоставлении микрокредита
Уважаемый (-ая) ФИО!**

Согласно Договору о предоставлении микрокредита № _____ от «__» 202__ года (далее – Договор), заключенному между Вами и ТОО «МФО «ФинТехЛаб» (далее - Кредитор), Вам был предоставлен микрокредит в сумме _____ (_____) тенге сроком на ____ (_____) месяцев, на условиях установленных Договором о предоставлении микрокредита.

По состоянию на «__» _____ 202__ г. просроченная задолженность по микрокредиту составляет ____ дней общая сумма задолженности _____ тенге, в том числе:

- сумма основного долга – 0 тг
- процентное вознаграждение – 0 тг
- штрафы за просрочку – 0 тг

В соответствии с пунктом 2 ст. 9-2 Закона «О микрофинансовой деятельности» Республики Казахстан, в течение 30 (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.

На основании изложенного Вам необходимо незамедлительно погасить имеющуюся задолженность, либо урегулировать вопрос погашения задолженности по соглашению сторон не позднее **30-го (тридцатого) дня просрочки**, обратившись к Кредитору по адресу Республика Казахстан, г. Алматы, Бостандыкский район, мкр. Коктем-2, дом 22, корпус 1, либо связаться по телефону +77072874747.

Мирное урегулирование данного вопроса сэкономит Ваше время и деньги.

В связи с тем, что сумма задолженности ежедневно увеличивается на сумму начисляемых штрафов (пени), мы просим Вас обратиться к Кредитору для уточнения суммы просроченной задолженности на дату оплаты.

В случае отсутствия погашения с Вашей стороны, а также не обращения к Кредитору, Кредитор вправе привлечь коллекторское агентство для оказания услуг по досудебному взысканию и урегулированию задолженности по Договору, а также сбору информации, связанной с образовавшейся задолженностью, либо произвести уступку прав (требований) по Договору путем заключения договора уступки без Вашего согласия, и/или вправе обратиться к нотариусу за вынесением исполнительной надписи либо в суд о взыскании суммы задолженности, в том числе основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) в принудительном порядке, а также к судебному исполнителю в рамках процедуры принудительного взыскания, при этом сумма задолженности увеличится на сумму государственной пошлины и судебных расходов.

При невозможности осуществить указанные действия по погашению задолженности, сообщите Кредитору причины, препятствующие оплате задолженности в вышеуказанный срок.

Если на момент получения данного уведомления Вы уже осуществили погашение задолженности, просим Вас проигнорировать данное уведомление.

Микрокредиттер бойынша мерзімі өткен берешекті реттеу процедурасына

№2 Қосымша

Мырза (ханым) _____

Мекен-жайы: _____

**Банктік қарыз шартының талаптарын өзгертуден бас тарту
(Микрокредит беру туралы шарт)**

АҚ/ ЖШС " _____ " (бұдан әрі-Кредитор) Сіздің өтінішіңізге жауап ретінде _____ (вх. банктік қарыз шартының (микрокредит беру туралы шарттың) талаптарын өзгертуге арналған № _____ бастап _____ (бұдан әрі-Шарт), мынаны хабарлайды.

"Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 36-бабы 1-2-тармағының 3) тармақшасына ("микроқаржы қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-2-бабы 3-тармағының 3) тармақшасына) сәйкес Кредитор Сізге Шарттың талаптарын өзгертуден бас тартады _____ (көрсету бас тарту себептерінің негіздемесі).

Кредитордың уәкілетті тұлғасы

ТАӘ

** Қарыз алушының банкте, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымда және (немесе) микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымда бірнеше банктік қарыз шарттары (немесе) микрокредит беру туралы шарттар болған жағдайда, бас тарту әрбір шарт бойынша беріледі*

Приложение №2

К процедуре урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам

Г-ну (же) _____

Адрес: _____

**Отказ в изменении условий Договора банковского займа
(Договора о предоставлении микрокредита)**

АО/ТОО «_____» (далее – Кредитор) в ответ на Ваше заявление от _____ (вх. № _____ от _____) на изменение условий Договора банковского займа № _____ от _____ (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 1-2 статьи 36 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (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

ФИО

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

Қарыз алушының Шарт талаптарына өзгертулерді енгізу туралы өтінішін қарау сұлбасы

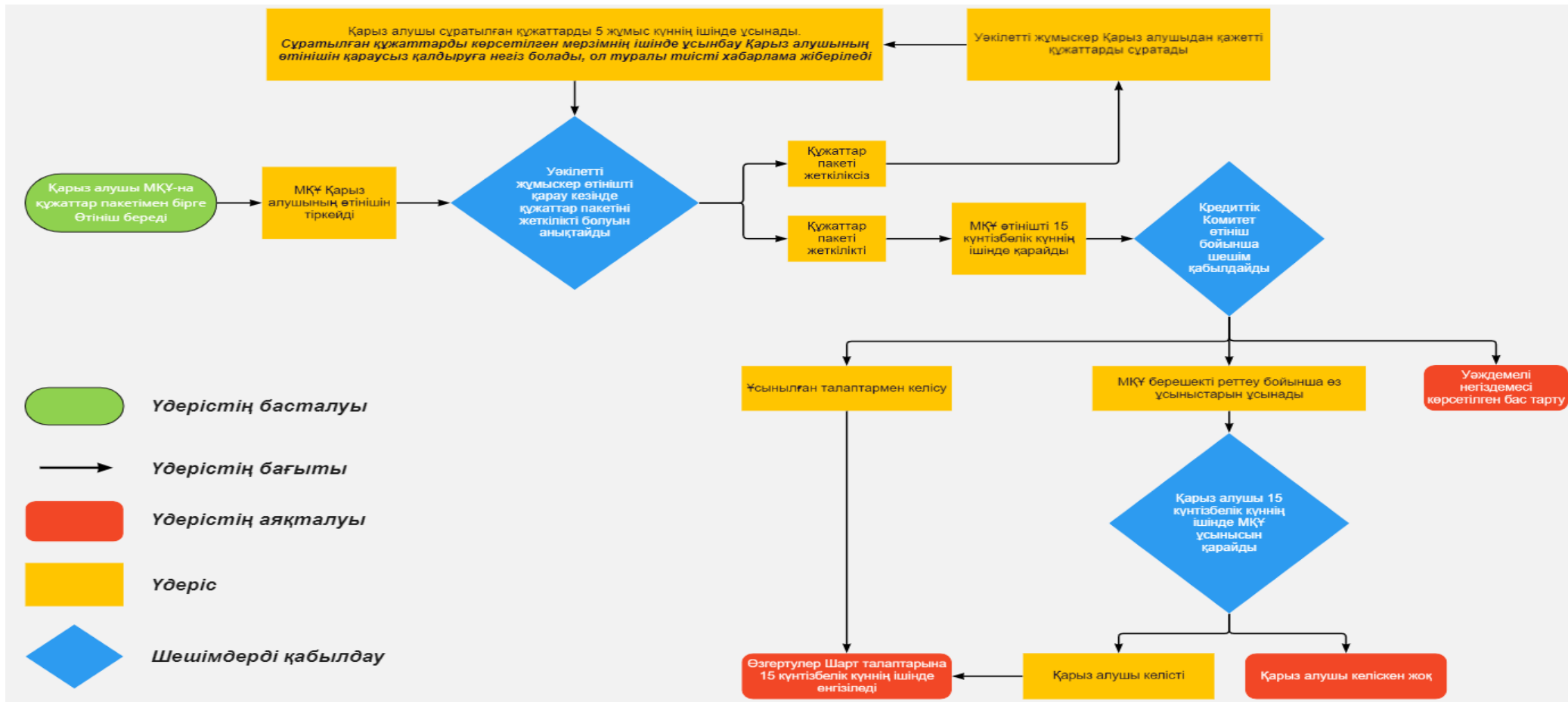


Схема рассмотрения заявления Заемщика об изменении условий Договора

