

Утверждены приказом
№31-01-2022/1 от 31 января 2022 года

Генеральный директор
ТОО «МФО «Бастау Агро Финанс»
Жангунов Ержан Артысбаевич



ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТАМ В ТОО МФО «БАСТАУ АГРО ФИНАНС»

1. Общие положения

Данный документ разработан на основании Закона «О микрофинансовой деятельности» и других требованиях регулятора.

Порядок урегулирования будет размещён на сайте ТОО «МФО «Бастау Агро Финанс» (Далее – МФО), а также расположен в помещении по работе с клиентами на видном месте.

Целью данного документа является разъяснения заёмщикам их прав по урегулированию просроченной задолженности и их обязанностей в случае выхода на просрочку.

Порядок урегулирования просроченной задолженности для МФО является обязательным документом для исполнения, для клиента (заёмщика) данный порядок является информацией по правам клиента.

2. Порядок работы МФО с заёмщиками вышедшими на просрочку

При наличии просрочки исполнения обязательства 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 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.

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.

МФО в течение 15 (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:

- 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 отказа.

Заемщик - физическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) настоящего порядка, 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.

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

Уполномоченный орган обеспечивает надлежащий уровень и своевременность защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, осуществляет контроль за соблюдением положений Меморандума МФО.

Уполномоченный орган принимает в пределах своей компетенции соответствующие меры в отношении банков, микрофинансовых организаций, коллекторских агентств в случае поступления писем, частных определений судов о нарушении ими законодательства Республики Казахстан.

3. Обязанности МФО и улучшающие условия для заемщика:

МФО не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.

Под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита.

В случае применения МФО улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном в договоре о предоставлении микрокредита.

4. Права МФО при неудовлетворении требования

В случаях неудовлетворения требования, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, 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) 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 обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;
- 4) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5. Досудебное урегулирование задолженности микрофинансовой организацией

До предъявления иска в суд МФО обязана выполнить требования, предусмотренные статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», а также требований, изложенных в данном Порядке, в том числе:

- 1) при наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты ее наступления уведомить способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита, заемщика о просрочке исполнения обязательства и его праве обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.
- 2) в течение 15 (пятнадцати) календарных дней рассмотреть заявление заемщика – физического лица об изменении условий договора о предоставлении микрокредита после дня его получения и сообщить о:
 - согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
 - своих предложениях по урегулированию задолженности;
 - отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита или при недостижении

взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в Агентство.

В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона о МФД, а также не реализации заемщиком – физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 статьи Закона о МФД, либо отсутствия согласия между заемщиком – физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация вправе:

- взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пеню), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заемщика в случае недостижения соглашения по урегулированию задолженности или непредставления заемщиком возражений по задолженности.
- обратиться в суд с иском с приложением доказательств соблюдения условий и порядка досудебного урегулирования задолженности.

6. Обращение, микрофинансовых организаций, к нотариусу для совершения исполнительной надписи

МФО после соблюдения всех требований, предусмотренных Законом и данным порядком, могут обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи, если требование подпадает под перечень, установленный статьей 92-1 Закона Республики Казахстан «О нотариате» (далее – Закон о нотариате).

С учетом положений подпункта 2) пункта 2 статьи 92-1 Закона о нотариате, микрофинансовая организация, вправе обратиться за совершением исполнительной надписи об исполнении обязательства, основанного на письменной сделке, срок исполнения которой наступил и неисполнение обязательства признается должником, в том числе в ответе на претензию, направленную взыскателю в порядке досудебного урегулирования спора.

Изложенное предполагает, что МФО, направляют претензию должнику в порядке досудебного урегулирования спора как указано в разделе 2 настоящего Порядка.

МФО представляют нотариусу документы, подтверждающие совершение с должником письменной сделки, срок исполнения которой наступил и неисполнение обязательства признается должником, в том числе в ответе на претензию, если она направлялась в адрес должника.

7. Реструктуризация (рефинансирование) задолженности

С целью мирного урегулирования вопроса и расширения спектра используемых инструментов для финансово-экономического оздоровления заемщиков, возможна реструктуризация долга.

Основные виды реструктуризации:

- 1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

- 2) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 3) изменение метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 4) изменение срока микрокредита.

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.

Перечень случаев, при которых возможна реструктуризация микрокредита:

- 1) форс-мажор, который привел к уничтожению активов;
- 2) снижение уровня дохода (сокращение на работе, уменьшение зарплаты, временные проблемы в бизнесе, закрытие бизнеса и др.);
- 3) болезнь заемщика, получение инвалидности, выход в декретный отпуск;
- 4) болезнь или смерть близкого родственника;
- 5) переезд по государственной программе, уход в армию и другие причины, влияющие на своевременное обслуживание обязательств заемщика.

8. Процедура рассмотрения заявления на реструктуризацию

Процедура рассмотрения подразделяется на следующие этапы:

- 1) обращение заемщика в микрофинансовую организацию с заявлением о предоставлении реструктуризации;
- 2) анализ и оценка финансового состояния заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации;
- 3) выявление причин реструктуризации с предоставлением подтверждающих документов;
- 4) определение условий, при положительном решении которых будет предоставлена реструктуризация;
- 5) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации, а также их представление на заседание кредитного комитета микрофинансовой организации, при этом максимальный срок рассмотрения 10 (десяти) рабочих дней.

Заявление о реструктуризации микрокредита подается заемщиком в МФО, данное Заявление заемщика регистрируется в журнале входящей корреспонденции МФО, и передается на рассмотрение Генеральному директору, который в свою очередь назначает Ответственное лицо по данному заявлению.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов микрофинансовая организация до запрашивает необходимые документы.

Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок заемщиком является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

При рассмотрении платежеспособности заемщика МФО 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 (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под №19670).

9. Анализ финансового и социального положения заемщика.

Анализ финансового социального положения заемщика производится на основании обращения заемщика и подтверждающих документов, и сведений. Основаниями к изменению условий договора о предоставлении микрокредита могут быть:

- Регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости.
- Отнесения уполномоченным государственным органом заемщика к социально уязвимому слою населения, а равно приобретение такого статуса совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги), повлиявшего на снижение среднемесячного дохода.
- Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью.
- Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком.
- Призыв работника на срочную военную службу.
- Семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально-значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью.
- Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (хищение, пожар и т.д.).
- Иные обстоятельства, по мнению МФО заслуживающие внимания.

Вышеуказанные основания, подтверждающие изменение финансового и социального положения заемщика, могут быть подтверждены исключительно официальными документами и сведениями уполномоченных государственных органов в соответствии с требованиями законодательства.

МФО не занимается сбором документов и сведений, подтверждающих изменение финансового и социального положения заемщика, и принимает решение исключительно на основании предоставленных заемщиком документов.

МФО вправе проводить любые не запрещенные законом проверочные мероприятия, направленные на проверку представленных заемщиком сведений и документов. Заемщик, подавая обращение в МФО дает свое согласие МФО на сбор и обработку его персональных данных.

10. Применение микрофинансовой организацией, альтернативного способа внесудебного урегулирования проблемной задолженности заёмщиков – в порядке медиации.

До предъявления иска в суд МФО и заемщик могут по своему усмотрению договориться о проведении процедуры урегулирования спора при содействии медиатора в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

В случае взаимного согласия сторон о разрешении спора путем медиации составляется договор о медиации, оформленный в письменном виде. Медиатор и стороны могут обмениваться подписанными цифровыми копиями договора о медиации посредством электронной почты с последующим представлением оригиналов по запросу одной из сторон или медиатора.

С согласия сторон медиатор определяет дату и время проведения медиации, и они могут участвовать в процедуре медиации путем использования технических средств связи. Соглашение об урегулировании спора (конфликта) может быть удовлетворено сторонами посредством электронной цифровой подписи.

Размер вознаграждения профессионального медиатора определяется по соглашению сторон с медиатором до начала медиации. При этом профессиональные медиаторы осуществляют медиацию как на платной, так и на бесплатной основе.

Медиация при урегулировании споров должна быть завершена не позднее тридцати календарных дней со дня заключения договора о медиации. В случае необходимости по взаимному решению сторон срок проведения медиации может быть продлен до тридцати календарных дней, но не более шестидесяти календарных дней в совокупности.

Медиация прекращается со дня подписания сторонами соглашения об урегулировании спора (конфликта) или установления медиатором обстоятельств, исключающих возможность разрешения спора (конфликта) путем медиации, а также в иных случаях, предусмотренных статьей 26 Закона РК «О медиации».

Соглашение об урегулировании спора (конфликта) подлежит исполнению сторонами медиации добровольно в порядке и сроки, предусмотренные этим соглашением.

Соглашение об урегулировании спора (конфликта), заключенное до рассмотрения дела в суде, представляет собой сделку, направленную на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон.

В случае уклонения от исполнения соглашения об урегулировании спора (конфликта) заинтересованная сторона вправе обратиться в суд в соответствии с правилами, установленными процессуальным законодательством Республики Казахстан.

11. Заключительные положения

Все что не урегулировано настоящими порядком регулируется условиями правил предоставления микрокредитов МФО, а в части не урегулированных вопросов, нормами действующего законодательства.