



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ТОО «Микрофинансовая
организация GoldFinMarket»
М.М. Даулеталиев
«31» марта 2025 г.

Условия и порядок урегулирования задолженности по микрокредитам заемщиков-физических лиц в ТОО «Микрофинансовая организация GoldFinMarket»

Настоящие условия и порядок урегулирования задолженности по микрокредитам заемщиков-физических лиц в ТОО «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» (далее - Порядок) определяет условия и порядок урегулирования задолженности по микрокредитам. Разработано в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон). Применяется в работе ответственным подразделением и сотрудниками ТОО «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» (далее - МФО)

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита (далее – Договор), но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления МФО обязана уведомить заемщика физического лица (далее - Заемщик) способом и в сроки, предусмотренные в Договоре, а также через объекты информатизации 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 по Договору обратиться в МФО с заявлением, предусмотренным пунктом 2 настоящего Порядка;

3) последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору.

МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

2. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору Заемщик вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в том числе связанных с:

1) изменением в сторону уменьшения ставки 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;
- 7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи МФО заложенного имущества;
- 8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору.

3. Заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительской надписи о взыскании задолженности по Договору, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенного для урегулирования задолженности по Договору либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по Договору, а также в случае, если право (требование) по Договору не было уступлено МФО третьему лицу.

Заявление Заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению МФО.

При представлении Заемщиком неполных сведений и документов МФО 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.

4. МФО при рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия Договора 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.

5. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия Договора в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, сообщает Заемщику о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) о встречном предложении по изменению условий Договора
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа по форме согласно Приложению №1 к Порядку.

6. Рассмотрение МФО заявления осуществляется без установления к Заемщику требования единовременного погашения просроченной задолженности по микрокредиту, либо ее части.

Заемщик вправе по согласованию с МФО самостоятельно погасить просроченную задолженность по Договору, либо ее часть до рассмотрения МФО заявления.

Внесение изменений в условия Договора 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.

7. При направлении МФО своих предложений по изменению условий Договора, срок представления ответа Заемщиком на предложенные МФО условия изменения Договора указывается в письме МФО и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Заемщиком решения МФО.

8. Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и Заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 2) части первой пункта 5 Порядка, считается отказом в изменении условий Договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

9. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящего Порядка, а также нереализации Заемщиком по Договору прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, либо отсутствия согласия между Заемщиком и МФО по изменению условий Договора МФО 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 права МФО на привлечение коллекторского агентства при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору;

3) уступить с соблюдением требований, установленных в [статье 9-1](#) Закона права (требования) по Договору лицу при наличии у Заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

по Договору, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, - свыше 180 (ста восьмидесяти) последовательных календарных дней;

по иным Договорам - свыше 90 (девяноста) последовательных календарных дней.

4) 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;

10. Реструктуризация задолженности осуществляется в целях расширения спектра используемых инструментов для финансово-экономического оздоровления Заемщиков.

11. Основные виды реструктуризации:

1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору;

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.

12. 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.

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

Перечень документов, необходимый для рассмотрения МФО вопроса внесения изменений в условия Договора, в зависимости от ситуации с которой он обращается, определяется МФО самостоятельно.

14. Процедура рассмотрения заявления на реструктуризацию подразделяется на следующие этапы:

1) обращение Заемщика в МФО с заявлением о предоставлении реструктуризации;

2) анализ и оценка финансового состояния заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации;

3) выявление причин ухудшения финансового состояния заемщика 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 МФО;

6) подписание дополнительного соглашения к Договору (при реструктуризации).

15. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 3) пункта 5 Порядка, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора в срок, предусмотренный пунктом 7 Порядка, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.

В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения от Заемщика, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по Договору, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное, имущество путем подачи иска в суд либо во внесудебном порядке.

16. Предоставление МФО отсрочки Заемщику, призванному на срочную воинскую службу, осуществляется на весь период прохождения им службы, без начисления вознаграждений по микрокредиту на основании сведений, полученных из информационных систем кредитного бюро.

Внесение изменений в Договор осуществляется МФО в одностороннем порядке путем установления нового графика платежей в виде увеличения срока микрокредита с сохранением размера платежей, как улучшающие условия микрокредитования.

17. К сведению Заемщиков МФО не вправе изменять условия Договора в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика.

Под улучшением условий Договора 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.

А также в случае применения МФО улучшающих условий Заемщик уведомляется об изменении условия Договора в порядке, предусмотренном в Договоре.

(Ф.И.О. заемщика)

Адрес: _____

Отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита

ТОО «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» (далее - МФО) 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» МФО отказывает Вам в изменении _____ условий _____ Договора _____ в _____ связи с _____.

(указать обоснования причин отказа)

Уполномоченное лицо МФО

Ф.И.О.
(при его наличии)

**В случае наличия у Заемщика в МФО несколько Договоров о предоставлении микрокредита, отказ предоставляется по каждому Договору.*