Утвержден
о Приказом
директора
№27-О/Д от 08.06.2023
МФО «Orbis Credit»
Внесены изменения
Приказом директора
ТОО «МФО «Orbis Credit»
от 08 апреля 2024 года
Внесены изменения
Приказом директора
ТОО «МФО «Orbis Credit»
от 30 сентября 2024 года

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТАМ В ТОО «МФО «ORBIS CREDIT»

1. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика

1. **При наличии просрочки** исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но **не позднее десяти 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.

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 отказа (Приложение №1).

4. Заемщик - физическое лицо **в течение пятнадцати календарных дней** с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящего документа, 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 документа, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего документа, 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 по истечению 24 (двадцати четырех) месяцев с момента возникновения просроченной задолженности.

   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 по истечению 24 (двадцати четырех) месяцев с момента возникновения просроченной задолженности;
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 обратить 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.

6. 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.

7. 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.

2. Порядок предоставления реструктуризации

8. Реструктуризация задолженности осуществляется в целях расширения спектра используемых инструментов для финансовоэкономического оздоровления заемщиков.

9. Клиенты вправе обращаться за реструктуризацией (изменение условий договора о предоставлении микрокредита) в любой момент, как с целью недопущения просрочки по микрокредиту, так и при наличии просроченной задолженности (не зависимо от количества дней просрочки), но до момента получения МФО решения суда о взыскании с заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита.

10. Вопрос реструктуризации микрокредита при возникновении временных финансовых трудностей и/или форс - мажорных обстоятельств у заемщика рассматривается на основании анализа финансового состояния и/или подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей и/или форс – мажорных обстоятельств.

11. Перечень случаев, при которых возможна реструктуризация микрокредита по проблеме:

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) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости либо сокращение размера заработной платы;
4) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение его к социально уязвимым слоям населения либо получателям адресной социальной помощи, а равно получение статуса социально уязвимые слои населения совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного совокупного дохода заемщика и (или) его семьи;
5) временная нетрудоспособность заемщика более 2 (двух) месяцев, связанная с болезнью;
6) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
7) семейные обстоятельства связанные с болезнью, смертью близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшие на снижение среднемесячного совокупного дохода заемщика и (или) его семьи;
8) обстоятельства, не позволяющие заемщику надлежащим образом исполнить обязательства по договору микрокредита, в том числе нанесшие материальный ущерб в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража, пожар, затопление) или надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления чрезвычайных ситуаций, в том числе природного характера

   (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение)
9) получение заемщиком инвалидности;
10) призыв заемщика на срочную военную службу (в т.ч. воинские сборы), началом воинской службы считать день издания приказа соответствующего командира (начальника) об убытии из местного органа военного управления к месту прохождения воинской службы (сборов);
11) иные обстоятельства, повлекшие ухудшение финансового и социального положения заемщика, в том числе предусмотренные внутренними документами микрофинансовой организации

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

1) обращение заемщика в микрофинансовую организацию с заявлением о предоставлении реструктуризации;

2) ответственный сотрудник кредитного подразделения согласовывает с клиентом предварительный график погашения, обращает особое внимание клиента на изменение ежемесячного платежа;

3) ответственный сотрудник кредитного подразделения в момент получения заявления от клиента на реструктуризацию, высылает копию заявления в Отдел кредитного администрирования для регистрации в журнале входящих писем. Сотрудник кредитного администрирования проставляет номер и дату регистрации в журнале входящих писем на бумажном заявлении. Дата регистрации в журнале должна соответствовать дате принятия заявления от заемщика. Ответственность за своевременную регистрацию заявлений несет ответственный сотрудник кредитного подразделения и сотрудник отдела кредитного администрирования.

4) Проводится анализ и оценка финансового состояния и социального положения заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации согласно предоставленной информации от клиента;

5) оцениваются причины ухудщения финансового состояния заемщика согласно предоставленным подтверждающим документам заемщика. 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;

6) определение условий, при положительном решении которых будет предоставлена реструктуризация;

7) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации (заявление клиента, документы подтверждающие ухудшение финансового состояния, при необходимости - запрос отчета из кредитного бюро, измененный график погашения и т.д.), а также их представление на заседание кредитного комитета микрофинансовой организации;

8) по результатам заседания кредитного комитета МФО принимается одно из следующих решений:

a) согласие с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита ;

b) отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита;

c) возвращение на доработку, либо предложение своих условий реструктуризации.

9) после проведения комитета и рассмотрения заявления, ответственный сотрудник кредитного подразделения оповещает заемщика о результатах рассмотрения заявления на реструктуризацию.

10) 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 составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения микрофинансовой организации.

11) в случае положительного решения ответственный сотрудник кредитного подразделения, приглашает заемщика в офис для подписания документов в день проведения реструктуризации в программном обеспечении. Срок внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита не должны превышать 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения микрофинансовой организацией

12) сотрудник кредитного администрирования проверяет наличие всех подписей членов Кредитного Комитета в протоколе, далее проводит реструктуризацию в программном обеспечении, уведомляет сотрудников кредитного подразделения о необходимости распечатки документов по реструктуризации. Сотрудник кредитного подразделения распечатывает документы и передает заемщику на подпись.

13) дополнительные соглашения к договору микрокредита, договору залога подписываются заемщиком, созаемщиком и залогодателем собственноручно. При этом перерегистрация залога движимого/недвижимого имущества должна быть осуществлена в течении 7 рабочих дней с момента подписания всех дополнительных соглашений по залогу, в случае нарушения сроков перерегистрации, сотрудник отдела кредитного администрирования уведомляет членов Кредитного Комитета о нарушении исполнения данного условия посредством служебной записки, для принятия решения о последовательности дальнейших действий (повторное уведомление клиента, отказ реструктуризации и т.д.). В исключительных случаях допускается подписание вышеперечисленных документов по доверенности;

14) сотрудник кредитного администрирования приобщает все документы клиента в кредитное досье;

15) в случае принятия решения об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита, сотрудник кредитного администрирования подготавливает письмо клиенту с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

11. Точное определение финансового состояния клиента дает возможность сделать эффективную реструктуризацию способствующая финансово-экономическому оздоровлению заемщика.

12. Финансовый анализ по заемщику составляется на текущий момент с учетом реальных доходов и расходов заемщика и членов семьи, оцениваются все действующие обязательства клиента, согласно отчету с кредитного бюро, а также прочих обязательств клиента. В обязательном порядке оцениваются будущие денежные потоки клиента с целью недопущения выхода в просрочку микрокредита в будущем.

13. К каждому клиенту применяется индивидуальный подход в оценке ситуации, повлекшей ухудшение финансового и социального положения заемщика, а также в предоставлении условий реструктуризации.

14. Микрофинансовая организация при расчете платежеспособности заемщика руководствуется требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузкизаемщика 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).

15. Оригиналы протоколов кредитного комитета хранятся в отдельной папке в Отделе кредитного администрирования, в том числе и протокола с отказом в предоставлении реструктуризации.

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

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

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

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

Приложение 1

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 № ___.___. _____ года)

_____
от

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.