



R B I S
KAZAKHSTAN

CREDIT

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 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) 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 ухудшения 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:
 - а) согласие с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита ;
 - б) отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита;

- с) 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 залому, 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 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).

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.

