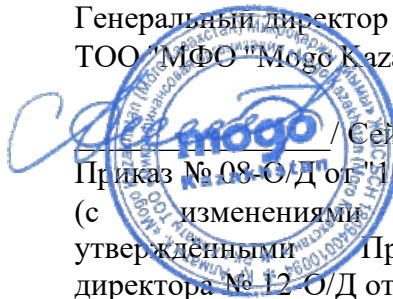


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ТОО "МФО "Mogo Kazakhstan (Мого Казахстан)"



/ Сейтбеков А.М.

Приказ № 08-О/Д от "14" февраля 2022 года

(с изменениями и дополнениями,
утвержденными Приказом Генерального
директора № 12-О/Д от "20" августа 2024 г.)

**Порядок урегулирования задолженности и меры,
применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика.
Порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков
по вопросу регулирования проблемной задолженности,
процесса анализа и финансового и социального положения заемщика
(далее – «Инструкция»)**

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления ТОО «МФО «Mogo Kazakhstan (Мого Казахстан)» (далее – «Микрофинансовая организация») уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита (далее – «Договор»), 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-физического лица в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору обратиться в МФО с заявлением о внесении изменений в условия Договора;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Договору.

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, 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 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;
- 7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи Микрофинансовой организации заложенного имущества;

8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору покупателю.

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.

По истечении срока, указанного в части первой данного пункта, заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительской надписи о взыскании задолженности по Договору, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора (конflikта) 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 Микрофинансовой организацией третьему лицу.

Рассмотрение Микрофинансовой организацией заявления осуществляется без установления к заемщику требования единовременного погашения просроченной задолженности по микрокредиту, либо ее части.

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

Обращение заемщика подлежит приёму, регистрации в журнале входящей корреспонденции и учёту, и рассматривается в сроки, установленные в пункте 3 настоящей Инструкции.

3. Микрофинансовая организация в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия Договора в порядке, определённом нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику-физическому лицу об одном из следующих решений:

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) о встречном предложении по изменению условий Договора;
- 3) об отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

В период рассмотрения заявления заемщика - физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

При принятии Микрофинансовой организацией и заемщиком решения о согласии с изменениями в условия Договора, Микрофинансовая организация направляет согласованный График платежей заёмщику посредством электронной почты, указанной заёмщиком, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения микрофинансовой организацией. Данный срок не распространяется на случаи, препятствующие внесению изменений в условия договора о предоставлении микрокредита по независящим от микрофинансовой организации причинам, и может быть продлен до их устранения.

При направлении микрофинансовой организацией своих предложений по изменению условий Договора, срок представления ответа заемщиком на предложенные Микрофинансовой организацией условия изменения Договора указывается в письме

микрофинансовой организации и составляет 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения заемщиком решения Микрофинансовой организации.

Недостижение взаимоприемлемого решения между микрофинансовой организацией и заемщиком-физическим лицом в течение тридцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 2) части первой настоящего пункта, считается отказом в изменении условий Договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

4. Заемщик-физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящей Инструкции, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора 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.

5. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящей Инструкции, а также нереализации заемщиком-физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящей Инструкции, либо отсутствия согласия между заемщиком-физическим лицом и Микрофинансовой организацией по изменению условий Договора 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;

3) уступить с соблюдением требований, установленных Законом РК «О микрофинансовой деятельности», права (требования) по Договору лицу при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

по Договору физического лица, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, - свыше ста восьмидесяти последовательных календарных дней;

по иным договорам о предоставлении микрокредита физического лица - свыше девяноста последовательных календарных дней.

Положения настоящего подпункта не распространяются на случаи применения в отношении заемщика-гражданина Республики Казахстан процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан».

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;

5) обратиться с иском в суд о признании заемщика-индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6. Микрофинансовая организация 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 нормативным правовым актом уполномоченного органа.

БЕКІТЕДІМ

Бас директор

«Мого Қазақстан (Мого Қазақстан)» МҚҰ»
ЖШС



Сейітбеков А.М.

2022 жылғы 14 ақпандағы № 08-О/Д бұйрығы
(Бас директордың 2024 жылғы 20 тамыздағы №
12-О/Д бұйрығымен бекітілген өзгерістер мен
толықтырулармен)

**Қарызды өтеу тәртібі мен шаралары
төлем қабілетсіз қарыз алушыға қолданылады.
Тіркеу тәртібі және қарыз алушылардың өтініштерін қарау мерзімдері
проблемалық қарызды басқару мәселесі бойынша,
талдау процесі және қарыз алушының қаржылық және әлеуметтік жағдайы
(бұдан әрі «Нұсқаулар» деп аталады)**

1. Микрокредит беру шарты бойынша міндеттемені орындауда кешіктіру орын алған жағдайда, бірақ ол туындаған күннен бастап күнтізбелік жиырма күннен кешіктірмей, «Мого Қазақстан (Мого Қазақстан)» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі - «Микроқаржы ұйымы») микрокредит беру туралы шартта (бұдан әрі – Шарт) көзделген тәртіппен және мерзімдерде қарыз алушыны, сондай-ақ ақпарат объектілері арқылы:

1) Шарт бойынша міндеттемені орындаудың кешіктірілуі және хабарламада көрсетілген күнге мерзімі өткен берешек сомасын көрсете отырып, төлемдерді жүзеге асыру қажеттілігі болған;

2) жеке қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде микроқаржы ұйымына Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен жүгіну құқығы;

3) қарыз алушының Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары.

Микроқаржы ұйымы қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

2. Жеке қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі кешіктірілген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде микроқаржы ұйымына баруға және (немесе) жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттық құралдар арқылы беруге құқылы. немесе Шартта көзделген тәртіппен Шарт бойынша міндеттемені орындаудың кешіктірілуінің себептері, табысы және оның Шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішін айқындайтын басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтер бар өтініш; соның ішінде мыналарға қатысты:

1) Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін немесе құнын төмендетуге қарай өзгерту;

2) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру;

3) қарызды өтеу тәсілін немесе өтеу тәртібін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты басымдықпен өтеу;

4) микрокредит беру мерзімін өзгерту;

5) микрокредит бойынша мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, өсімпұлды (айыппұлды, өсімпұлды) жою;

6) тараптардың келісімімен белгіленген мерзімдерде кепіл берушінің ипотека заты болып табылатын жылжымайтын мүлікті өз бетімен сатуы;

7) микроқаржы ұйымына кепілге салынған мүлікті беру арқылы Шарт бойынша міндеттемені орындау орнына өтемақы беру;

8) Шарт бойынша міндеттемелерді сатып алушыға бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сату.

Қарыз алушы толық емес мәліметтер мен құжаттарды ұсынған жағдайда микроқаржы ұйымы оларды сұратады.

Қарыз алушы сұралған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады.

Сұралған құжаттарды көрсетілген мерзімде ұсынбау қарыз алушының өтінішін қараусыз қалдыруға негіз болып табылады, ол туралы тиісті хабарлама жіберіледі.

Осы тармақтың бірінші бөлігінде көрсетілген мерзім өткеннен кейін өтініш заңды күшіне енген сот актісі, Шарт бойынша берешекті өндіріп алу туралы атқару парағы, бітімгершілік келісімі болмаған жағдайда беріледі. Шарт бойынша берешекті реттеу туралы немесе Шарт бойынша берешекті өндіріп алу туралы сот актісін орындау үшін жасалған дауды (жанжалды) медиация тәртібімен реттеу туралы келісім, сондай-ақ Шарт бойынша құқық (талап) болмаған жағдайда Келісім Микроқаржы ұйымы үшінші тарапқа тағайындаған.

Микроқаржы ұйымы өтінішті қарыз алушыға микрокредит бойынша мерзімі өткен берешекті немесе оның бір бөлігін біржолғы өтеу туралы талап қоймастан қарайды.

Қарыз алушы Микроқаржы ұйымымен келісім бойынша Шарт бойынша мерзімі өткен берешекті немесе оның бір бөлігін Микроқаржы ұйымы өтінішті қарағанға дейін дербес өтеуге құқылы.

Қарыз алушының өтініші қабылдануға, кіріс хат-хабар журналында тіркелуге және есепке алуға жатады және осы Нұсқаулықтың 3-тармағында белгіленген мерзімдерде қаралады.

3. Микроқаржы ұйымы қарыз алушы-жеке тұлғаның өтінішін алғаннан кейін күнтізбелік он бес күн ішінде уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған тәртіппен Шарт талаптарына ұсынылатын өзгерістерді және жазбаша нысанда қарайды. сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы немесе Шартта көзделген тәртіппен қарыз алушы-жеке тұлғаны келесі шешімдердің бірі туралы хабарлайды:

1) Шарт талаптарына ұсынылған өзгертулермен келісу;

2) Шарт талаптарын өзгерту туралы қарсы ұсыныс бойынша;

3) мұндай бас тарту себептеріне дәлелді негіздеме көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту.

Қарыз алушының – жеке тұлғаның микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін қарау кезеңінде микроқаржы ұйымының микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқығы жоқ.

Микроқаржы ұйымы мен қарыз алушы Шарттың талаптарын өзгертуге келісу туралы шешім қабылдаған кезде микроқаржы ұйымы келісілген Төлем кестесін қарыз алушы көрсеткен электрондық пошта арқылы қарыз алушыға жібереді, бұл ретте мұндай өзгерістер енгізу мерзімі 15 жылдан аспайды. микроқаржы ұйымы осындай шешім қабылдаған күннен бастап (он бес) күнтізбелік күн. Бұл мерзім микроқаржы ұйымына байланысты емес себептер бойынша микрокредит беру шартының талаптарын өзгертуге кедергі келтіретін жағдайларға қолданылмайды және олар жойылғанға дейін ұзартылуы мүмкін.

Микроқаржы ұйымы Шарттың талаптарын өзгерту туралы өз ұсыныстарын жіберген кезде микроқаржы ұйымы ұсынған Шартты өзгерту шарттарына қарыз алушының жауап беру мерзімі микроқаржы ұйымына хатта көрсетіледі және 15 (он бес) құрайды.) қарыз алушы микроқаржы ұйымының шешімін алған күннен бастап күнтізбелік күндер.

Микроқаржы ұйымының осы тармақтың бірінші бөлігінің 2) тармақшасында көзделген шешімін алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде микроқаржы ұйымы мен жеке қарыз алушы арасында өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеуі шартты өзгертуден бас тарту болып табылады. Келісімнің шарттары. Бұл мерзім екі жақтың келісімімен ұзартылуы мүмкін.

4. Жеке қарыз алушы микроқаржы ұйымының осы Нұсқаулықтың 3-тармағының 3) тармақшасында көзделген шешімін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде не Шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешім қабылданбаған жағдайда, жеткен, бір мезгілде микроқаржы ұйымын хабардар ете отырып, уәкілетті органға жүгінуге құқылы.

Уәкілетті орган жеке қарыз алушының өтінішін оның микроқаржы ұйымына берген өтініші туралы дәлелдемелер ұсынылған және микроқаржы ұйымымен микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге келмеген жағдайда қарайды.

Уәкілетті органның «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік жағынан осал топтарына жататын жеке тұлғаның – қарыз алушының өтінішін қарау кезеңінде тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығын қамтамасыз ету шарты бойынша кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес тұрғын үй болып табылатын жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілген микрокредит бойынша сотқа талап қою арқылы кепілге қойылған мүлікті өндіріп алуға жол берілмейді.

Қарыз алушының – жеке тұлғаның өтінішін уәкілетті орган Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қарайды.

5. Осы Нұсқаулықтың 1-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген талапты қанағаттандырмаған, сондай-ақ жеке қарыз алушы микрокредит беру шарты бойынша осы Заңның 2-тармағында көзделген құқықтарды жүзеге асырмаған жағдайларда. Осы Нұсқаулыққа сәйкес немесе жеке қарыз алушы мен микроқаржы ұйымы арасында Шарт талаптарын өзгерту туралы келісімнің болмауына байланысты микроқаржы ұйымы:

1) қарыз алушыға қатысты шаралар қолдану туралы мәселені қарайды.

Шараларды қолдану туралы шешім микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес қабылданады;

2) берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беруге құқылы.

Егер микрокредит беру шартында қарыз алушы Шарт бойынша міндеттемелерді кешіктіріп орындаған жағдайда микроқаржы ұйымының коллекторлық агенттікті тарту құқығы қамтылған болса, берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беруге жол беріледі;

3) «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген талаптарды сақтай отырып, егер қарыз алушы ақшалай міндеттемені орындауды кешіктірсе, тұлғаға Шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) беруге:

жеке тұлғаның жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілген шарты бойынша – қатарынан күнтізбелік жүз сексен күннен астам;

жеке тұлғаға микрокредит беру туралы өзге де шарттар бойынша - қатарынан күнтізбелік тоқсан күннен астам.

Осы тармақшаның ережелері қарыз алушыға – Қазақстан Республикасының азаматына қатысты «Банкроттықты қалпына келтіру туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген тәртіппен төлем қабілеттілігін, соттан тыс немесе сот тәртібімен банкроттықты қалпына келтіру тәртібін қолдану жағдайларына қолданылмайды. Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігі және банкроттығы».

4) Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды, оның ішінде Шарт бойынша берешек сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап қоюды, сондай-ақ кепілге салынған мүлікті сот тәртібімен өндіріп алуды қоспағанда, қолдануға құқылы. «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларда немесе сот тәртібімен;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушы-дара кәсіпкерді, заңды тұлғаны банкрот деп тану туралы сотқа талап қоюға құқылы.

6. Микроқаржы ұйымы қарыз алушының төлем қабілеттілігін есептеу кезінде Шарт талаптарына өзгерістер енгізуді қарау кезінде микроқаржыландыруды жүзеге асыратын ұйымның қарыз алушысының борыштық жүктеме коэффициентінің ең жоғары мәнін және есептеу қағидаларының талаптарын басшылыққа алады. уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен бекітілген қызмет.