

УТВЕРЖДЕН  
Приказом генерального директора  
ТОО «Микрофинансовая организация «Кредит Тіме»  
№113/1 от 31 августа 2025 года  
Айтжанов С.Е.



**Правила рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечень документов, прилагаемых к нему, а также порядок информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность.**

г.Актобе, 2025 год

Настоящие Правила рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечень документов, прилагаемых к нему, а также порядок информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность (далее - Правила) товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Кредит Time» (далее – МФО) разработаны в соответствии с постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 (далее - Постановление) и определяют порядок взаимодействия МФО с заемщиком, в случае поступления от последнего обращения по вопросам урегулирования просроченной задолженности.

Рассмотрение МФО обращений заемщиков осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан №56-V ЗРК от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон) и договором о предоставлении микрокредита (далее – Договор).

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения МФО и его заемщиками.

## **1. Общие положения**

1.1. В Правилах используются понятия, предусмотренные Законом, а также следующие понятия:

- 1) заемщик – физическое лицо, заключившее с МФО Договор;
- 2) микрофинансовый омбудсман - независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из Договора, заключенного между МФО и заемщиком по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и МФО, а также в случаях, предусмотренных п.2 ст.29-1 Закона;
- 3) задолженность - сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, заключенным с заемщиком;
- 4) микрокредит – деньги, предоставляемые МФО заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных в Договоре, на условиях платности, срочности и возвратности;
- 5) обращение – заявление заемщика об изменении условий Договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов;
- 6) ответственное лицо – работник МФО, назначаемый первым руководителем МФО, ответственный за прием, регистрацию, учет и рассмотрение обращения;

## **2. Порядок подачи заемщиком обращения и порядок его рассмотрения МФО**

2.1. Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в микрофинансовую организацию, предоставившую микрокредит (далее – заявление) в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства (факты), повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обуславливающие подачу заявления. Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств (фактов), повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, определяется в приложении 1-1 к Постановлению (далее – Перечень документов).

2.2. По истечении срока, указанного в пункте 2 статьи 9-2 Закона, 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.

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 о предоставлении микрокредита, либо ее часть до рассмотрения микрофинансовой организацией заявления.

2.3. Заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия Договора при наступлении одного и/или несколько случаев:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
- 4) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- 5) призыв заемщика на срочную военную службу;
- 6) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- 7) обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по Договору на действующих условиях.

2.4. Заемщик должен предоставить МФО информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору, и предоставить документы, подтверждающие наступление случая/-ев, указанных в п.2.3. Правил.

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

2.5. Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации и учету в день поступления, а также подлежит рассмотрению МФО в установленные сроки.

2.6. При представлении заемщиком неполных документов и сведений МФО запрашивает недостающие документы, необходимые для рассмотрения заявления, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обуславливающие подачу заявления, в соответствии с Перечнем документов. 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.

2.7. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, рассматривает заявление о внесении изменений в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие МФО возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О платежах и платежных системах" (далее – объекты информатизации) либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику об одном из следующих решений:

- 1) о 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 по форме согласно приложению 1 к Правилам.

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.

В период рассмотрения микрофинансовой организацией заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, микрофинансовая организация не требует досрочного погашения микрокредита.

2.8. При принятии МФО решения о согласии с предложенными изменениями в условия Договора, порядок и сроки внесения изменений в условия Договора определяются внутренним документом МФО, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцать) календарных дней со дня принятия такого решения МФО. Данный срок не распространяется на случаи, препятствующие внесению изменений в условия Договора по независящим от МФО причинам, и может быть продлен до их устранения.

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

2.10. Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и заемщиком в течение тридцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного пп. 2) п. 2.7. Правил, считается отказом в изменении условий Договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

2.11. МФО принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) части первой пункта 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, заемщиком – физическим лицом:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях" (далее – СУСН), при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением, либо назначении адресной социальной помощи;

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

2.12. При неосуществлении в течение двадцати четырех месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по Договору, 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.

2.13. МФО ежеквартально в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет в уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций следующую информацию:

1) о рассмотренных заявлениях заемщиков - физических лиц, о внесении изменений в условия Договора, по форме согласно приложению 2 к Постановлению;

2) о внесенных изменениях в условия Договора заемщиков - физических лиц, по форме согласно приложению 3 к Постановлению;

3) о причинах отказа в изменении условий Договора заемщиков - физических лиц, по форме согласно приложению 4 к Постановлению.

### **3. Порядок предоставления военнослужащим срочной воинской службы отсрочки платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту**

3.1. МФО в течение 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения от кредитного бюро сведений по Заемщикам, призванным на срочную воинскую службу (далее – заемщик - военнослужащий), предоставляет по Договору отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению (далее – отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения

срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту, о чем уведомляет заемщика - военнослужащего в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором.

3.2. Отсрочка платежей предоставляется способом, определяемым МФО, с увеличением срока микрокредита и сохранением размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к Договору или договору залога. Требование об увеличении срока микрокредита не распространяется при досрочном погашении (возврате) микрокредита.

3.3. При отказе от отсрочки платежей, заемщик-военнослужащий (третье лицо, действующее в интересах заемщика-военнослужащего по доверенности) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления МФО, направляет заявление об отказе в письменной форме, либо через объекты информатизации, либо способом, предусмотренным Договором. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения данного заявления, уведомляет заемщика способом, предусмотренным Договором, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором об отмене отсрочки платежей и возобновлении начисления вознаграждения по микрокредиту.

3.4. При увольнении заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, МФО по истечении 60 (шестьдесят) дней со дня исключения его из списков воинской части прекращает предоставление отсрочки платежей и возобновляет начисление вознаграждения по микрокредиту, о чем уведомляет его в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором.

3.5. По заемщику - военнослужащему, имеющему просроченную задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, МФО не применяет (приостанавливает применение) меры, предусмотренные подпунктом 1-1 пункта 1 статьи 7 и (или) пунктом 5 статьи 9-2 Закона, на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания.

3.6. При увольнении заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, МФО по истечении 60 (шестьдесят) дней со дня исключения его из списков воинской части возобновляет применение мер, предусмотренных подпунктом 1-1 пункта 1 статьи 7 и (или) пунктом 5 статьи 9-2 Закона.

3.7. Требования настоящей главы не распространяются на Договор, по которому имеется вступивший в законную силу судебный акт, исполнительная надпись о взыскании задолженности по Договору, мировое соглашение или соглашение об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенное для урегулирования задолженности по Договору либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по Договору.

#### **4. Порядок обращения заемщика в микрофинансовому омбудсману**

4.1. Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного пп.3) п. 2.7. Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора в срок, предусмотренный в п. 2.10. Правил, 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.

#### **5. Порядок взаимодействия с заемщиком.**

5.1. МФО взаимодействует заемщиком следующими способами:

- телефонные переговоры;

- почтовые уведомления (в том числе посредством электронной почты);
- текстовые сообщения;
- переписка через мессенджеры.

5.2. При каждом взаимодействии с заемщиком, МФО в обязательном порядке сообщает следующую информацию:

- наименование МФО;
- место нахождения МФО;
- ФИО работника МФО, который осуществляет взаимодействие с заемщиком.

5.3. МФО может осуществлять телефонные звонки не более 3 раз в неделю и не более 1 раза в будние дни в период с 08-00 до 21-00 часов будние дни в помещении МФО.

5.4. МФО не привлекает третьих лиц в целях урегулирования и/или погашения просроченной задолженности.

## **6. Ответственность за нарушение требований Правил.**

6.1. Ответственные лица несут дисциплинарную и/или материальную ответственность за нарушение требований настоящих Правил.