

**«Утверждено
Решением № 02 от 20.02.2026 г.
Единственного участника
ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн»**

**Правила работы с проблемными микрокредитами
ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн»**

2026 год

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила работы с проблемными микрокредитами Товарищества с ограниченной ответственностью «МФО «Кредит Каз Лайн» (далее — МФО) регламентируют процедуры проведения мероприятий по работе с взысканием просроченных микрокредитов, функции специалистов МФО, участвующих в проведении мероприятий и их взаимодействие.

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

1.3. К проблемному микрокредиту относится сделка (договор микрокредита), заключенная МФО в рамках основной деятельности, по которой заемщиком не исполнено либо исполнено не в полном объеме денежное обязательство при условии, что:

- срок исполнения денежного обязательства наступил и период его неисполнения (просрочки) составил более 30 (тридцати) календарных дней;
- отсутствует решение уполномоченного органа МФО о реструктуризации долга.

1.4. Микрокредит приобретает статус «проблемный» исключительно в случае соответствия всем критериям, указанным в пункте 1.3 настоящих Правил.

1.5. Работа по проблемным микрокредитам включает в себя принятие комплекса мер, направленных на понуждение должника исполнить наступившие перед МФО денежные обязательства, начисленную неустойку (штраф), возмещение ущерба, предусмотренные соответствующим договором (договорами) и заключается в использовании основных методов:

- досудебное урегулирование;
- взыскание по исполнительной надписи;
- исковое производство.

2. Направления и методика работы по досудебному урегулированию проблемного микрокредита

2.1. Практика работы по проблемным микрокредитам свидетельствует об эффективности превентивных мер, основанных на мониторинге просроченной задолженности на ранних стадиях ее образования. Данный метод работы считается максимально эффективным, так как минимизирует риски, обеспечивает преимущественно досудебное решение проблемы и снижает затраты МФО по взысканию задолженности.

2.2. Работу по предупреждению возникновения задолженности необходимо начать в момент заключения Договора о предоставлении микрокредита: заемщику необходимо детально разъяснить все положения договора и условия, на которых предоставляются заемные средства, а именно: обеспеченности, срочности, платности, возвратности и целевого использования, а также разъяснить об ответственности за неисполнение данных условий.

2.3. Перед началом досудебного урегулирования вопросов проблемного микрокредита необходимо провести так называемую условную дифференциацию должников, включенных в реестр в зависимости от социального статуса, источника получения доходов, с целью определения методов, форм и времени проведения мероприятий по взысканию.

2.4. Необходимым условием в работе по взысканию задолженности на ранней стадии является установление психологического контакта с заемщиком. На данном этапе работы определяется достоверная причина возникновения задолженности. Длительное отсутствие контакта с проблемным заемщиком создает вероятность

возникновения негативных последствий — отсутствие заемщика по прежним адресам и контактными телефонам (перемена места жительства, номеров мобильных телефонов); в психологическом плане — утрата в сознании заемщика актуальности и злободневности проблемы по погашению микрокредита. Подобное поведение заемщика ведет к снижению результативности дальнейшей работы по возврату просроченной задолженности.

2.5. Метод досудебного урегулирования применяется в отношении должников, задолженность которых является просроченной не более чем 30 (тридцать) календарных дней.

2.6. Использование метода досудебного урегулирования заключается в том, что кредитный менеджер:

– направляет в адрес должника претензии либо на контактный номер, с указанием сумм задолженности и правовых последствий невыполнения наступивших обязательств. Предлагает официально выразить позицию о признании долга с указанием конкретных сроков его погашения, инициирует ведение переговоров на уровне руководства до устранения допущенных должником нарушений;

Проводит телефонные переговоры с телефонных номеров микрофинансовой организации с должниками (его представителями) не более трех раз в период с 08:00 до 21:00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении МФО, не более **трех раз** в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком,

– взаимодействие не более трех раз в период с 08:00 до 21:00 часов в будние дни и не более **двух раз** в период с 09:00 до 19:00 выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе МФО.

– взаимодействие при каждом контакте должно осуществляться сообщениями:

- 1) наименования микрофинансовой организации;
- 2) места нахождения микрофинансовой организации;
- 3) фамилии, имени, отчества, (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), должности лица, которое осуществляет взаимодействие с заемщиком;

– проводит розыскную работу на предмет установления нового места жительства должника, по установлению проводит переговоры с должником или его доверенными представителями допускается по вопросам урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности;

– занимается выработкой предложений по оптимальному возврату проблемной задолженности, помощь в поиске решений для изыскания возможности выделения денежных средств, для оплаты образовавшейся задолженности.

Личные встречи с должником должны проводиться с приглашением в офис.

В ходе встречи необходимо:

а) выяснить материальное положение самого заемщика, членов его семьи, трудоустроенность заемщика и членов семьи, уровень заработной платы трудоспособных заемщика и членов его семьи;

б) установить присутствие иного рода занятий, в т.ч. мелкий бизнес

в) убедить должника погасить задолженность, напомнив о его ответственности по обязательствам по договору, и с учетом установленной реальной платежеспособности.

2.7. В исключительно крайних ситуациях, на основе обоснованного ходатайства должника Кредитным комитетом МФО может быть рассмотрена возможность предоставления отсрочки исполнения наступивших обязательств, снижения

начисленных неустоек, заключения соглашения о переводе долга и иных мер по реструктуризации долга на взаимоприемлемых условиях.

2.8. Ориентировочный срок досудебного урегулирования ситуации с должником не должен превышать 30-ти дней с момента возникновения просроченной задолженности.

2.9. В случае, если срок задолженности составил более 40 (сорока) дней, по данному проблемному микрокредиту проводятся процедуры по взысканию просроченной задолженности в судебном порядке и на основаниях, установленных законодательством РК.

3. Порядок работы по проблемному микрокредиту

3.1. Работа по проблемному микрокредиту начинаются со сбора документов, свидетельствующих о наличии неисполненных заемщиком обязательств. В частности:

- копии уведомлений в адрес должника и его ответов по вопросам, связанным с неисполнением наступивших денежных обязательств;
- расчет задолженности и неустойки, выполненный на дату передачи служебной записки по проблемному микрокредиту в ведение юриста.

3.2. После начала работы по проблемному микрокредиту все действия специалиста

В МФО, прямо или косвенно связанные с работой с проблемным микрокредитом, согласовываются с директором.

1) В течении 30 дней обзвон клиентов, просрочивших погашение.

В случае отклонения заемщика от погашения задолженности, подготовка материала по передаче дел в суд либо нотариусу.

- Договор о предоставлении микрокредита;
- Расчет задолженности.

3.3. ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» не позднее двадцати календарных дней с даты с даты наступления просрочки направляет уведомление заемщику о наличии просроченной задолженности:

- 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 обратиться к кредитору;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору с раскрытием мероприятий, принимаемых кредитором для взыскания задолженности и сроков их проведения.

3.4 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;

После получения заявления ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» в течение 15 календарных дней уведомляет заемщика о (об):

- 1) согласия с предложенными изменениями в условия договора;
- 2) своих предложениях по изменению условий договора;
- 3) отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

3.5. Заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора. Со своей стороны, обязан предоставить документальное подтверждение социального и финансового положения:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, а 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 близких родственников, супруга (ги) заемщика либо смертью;
- 7) обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д.).

Процесс анализа финансового и социального положения заемщика для принятия решений

1. Заявление от заемщика.
2. Сбор необходимых подтверждающих документов от заемщика.
3. Принятие решения руководством.
4. ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» в течение 15 календарных дней уведомляет заемщика о принятом решении по адресу проживания, указанному в договоре микрокредита.

4. Направления и методика работы с проблемными микрокредитами

- 1) Вынесение исполнительного листа нотариусом
- 2) Передача исполнительных листов, договоров о предоставлении микрокредита.
- 3) Справки о наличии задолженности

Взыскание посредством исполнительной надписи

4.1. При отсутствии спора между МФО, юристом готовится и подается в органы нотариата заявление об вынесение исполнительной надписи с указанием суммы и сроков исполнения наступивших обязательств.

4.2. По факту оплаты расходов по вынесением исполнительной надписи, подтвержденной платежным поручением с отметкой банка, заявление со всеми необходимыми прилагаемыми документами направляется нотариусу.

4.3. Нотариус при наличии оснований вынесение исполнительной надпись и направляет ее копию должнику. Если от должника в течение, установленного законодательством времени (10 дней со дня получения копии) не поступят возражения, по существу, исполнительной надписи, то она вступает в силу и передается взыскателю. Исполнительная надпись является основанием для возбуждения исполнительного производства и осуществления взыскания.

Если должник, в установленный срок, выразил возражение по исполнительной надписи, т.е. имеет место спор, то нотариус отменяет исполнительную надпись и

разъясняет взыскателю, что заявленное им требование может быть предъявлено в порядке искового производства.

Исковое производство

4.4. При наличии спора между должником и кредитором по существу наступивших обязательств, либо уклонения должника от исполнения наступивших обязательств, отсутствии ответов на уведомления кредитора, отказа от расторжения договора по соглашению сторон, наиболее эффективным является применение к должнику мер принуждения, путем использования института искового производства.

4.5. Юристом направляется служебная записка с предложением осуществить уплату государственной пошлины по ставкам, определенным налоговым законодательством Республики Казахстан. При этом в служебной записке должно быть отражено существо исковых требований, сумма государственной пошлины и реквизиты ее уплаты.

4.6. По факту уплаты государственной пошлины, подтвержденной платежным поручением с отметкой банка, исковое заявление со всеми необходимыми прилагаемыми документами передается в суд.

4.7. Результаты рассмотрения судом гражданского дела доводятся до сведения директора МФО.

По факту вступления судебного решения в силу, при наличии оснований, юристом подается в суд заявление о выдаче исполнительного листа.

По получении исполнительного листа и определения суда они в кратчайшие сроки подлежат передаче судебному исполнителю для возбуждения исполнительного производства и производства взыскания.

По получении исполнительного листа и определения суда они в кратчайшие сроки подлежат передаче судебному исполнителю для возбуждения исполнительного производства и производства взыскания.

5. Исполнительное производство

После передачи исполнительного листа и определения на исполнение юрист осуществляет взаимодействие с судебным исполнителем, по своевременному возбуждению исполнительного о производства и осуществлению взыскания.

6. Списание задолженности по программам микрокредита

6.1. Списание задолженности осуществляется согласно внутренним процедурам МФО.

7. Погашение задолженности микрокредитования

Начисление пени прекращается автоматически и погашение задолженности производится в следующей очередности:

- 1) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором микрокредита;
- 2) задолженность по вознаграждению;
- 3) сумма основного долга.

8. Ответственность

8.1. В рамках настоящих Правил работы с проблемными микрокредитами МФО несут ответственность:

- за непринятие своевременных мер по защите правовых интересов МФО, как кредитора, по наступившим денежным обязательствам, за некомпетентную организацию работы по взысканию проблемных долгов;

– за недостоверность расчета задолженности и неустойки (неустоек), связанных с неисполнением наступивших обязательств; за несвоевременную, недостоверную и неполную информацию о должнике (место нахождения, контактных телефонах, других средств связи); за некачественный анализ документов по кредитному проекту, причиной чего стало возникновение проблемного микрокредита.

Дополнительные требования в соответствии с Правилами Агентства (вступили в силу с 31.08.2025)

9. Внутренний контроль и назначение ответственного подразделения

Согласно требованиям Правил, ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» создает **внутреннее структурное подразделение**, независимое от кредитного подразделения, либо назначает **ответственное должностное лицо**, уполномоченное выполнять следующие функции:

- Контроль соблюдения процедур досудебного и судебного урегулирования;
- Согласование решений по реструктуризации и прощению долга;
- Контроль сроков направления уведомлений, ответов клиентам;
- контроль взаимодействия с заемщиками, исключая давление и злоупотребления.

Назначен ответственным лицом:

Сайфутдинов Леон Викторович, риск менеджер

9.1. Оценка и анализ обращений клиентов

В рамках реализации поведенческого надзора и внутреннего контроля:

- Анализируются обращения заемщиков по вопросам проблемных микрокредитов;
- Проводится **качественная и количественная оценка** причин возникновения просрочек;
- Формируются предложения по изменению процедур предоставления и взыскания займов;
- Результаты направляются в виде управленческой отчетности руководителю МФО.

9.2. Мониторинг исполнения решений микрофинансового омбудсмана

Ответственное лицо/подразделение МФО обязано:

- Вести учет всех решений, вынесенных микрофинансовым омбудсманом;
- Обеспечивать их **своевременное и полное исполнение**;
- Документировать сроки исполнения и уведомление клиента;
- Информировать руководство о невыполненных решениях и препятствиях к их исполнению.

9.3. Взаимодействие с Агентством РК по регулированию и развитию финансового рынка

- ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» осуществляет **оперативное взаимодействие** с Агентством по всем вопросам, связанным с нарушениями прав заемщиков и проблемными займами;
- Полученная от Агентства информация об обращениях клиентов анализируется и используется для устранения системных проблем;
- Повторные обращения клиентов по аналогичным вопросам рассматриваются как **индикатор неэффективности политики урегулирования**, и требуют пересмотра внутренних процессов.

9.4. Отчетность

Внутреннее подразделение/ответственное лицо МФО обеспечивает:

- Ежеквартальную управленческую отчетность руководству МФО по вопросам проблемных микрокредитов;
- Учет всех этапов взыскания: досудебных, судебных, исполнительных;
- Учет всех решений по заявлениям заемщиков о реструктуризации.

10. Заключительные положения

Настоящие Правила являются **внутренним нормативным документом** ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» и подлежат обязательному исполнению всеми должностными лицами, участвующими в процессе предоставления, обслуживания и взыскания микрокредитов.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Директор МФО.