



ТОО Микрофинансовая организация "Бихайв Финанс"

Версия: 01

ПРАВИЛА ПО ВОЗВРАТУ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

ТОО «Микрофинансовая организация «Бихайв Финанс»

город Алматы

2026 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ДОКУМЕНТА

№	ФИО	Должность	Результат согласования (подпись)
1		Директор	

ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

Версия	Дата документа	Дополнения и/или изменения	Дата документа которым принят
01, новая редакция	2026 год	Исходная версия	Приказ № _____ от 07 апреля 2026 года

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Определения, термины и сокращения	Описание
Анкета	раздел Интернет-ресурса МФО, в котором Клиент указывает достоверные и полные данные, на основании которых МФО принимает решение о возможности предоставлении микрокредита
Вознаграждение	плата за предоставленный Микрокредит, выплачиваемая Заемщиком МФО, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита, в соответствии с условиями Правил и Договора
Ставка вознаграждения	плата за предоставленный Микрокредит, выплачиваемая Заемщиком МФО, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита, в соответствии с условиями Договора, не превышающая предельного значения, установленного нормативными правовыми актами уполномоченного органа
ВНД	внутренние нормативные документы МФО
Договор о предоставлении микрокредита (Договор)	договор, согласно которому МФО предоставляет Заемщику микрокредит, а Заемщик обязуется своевременно вернуть МФО сумму основного долга и оплатить вознаграждение по нему на условиях платности, срочности и возвратности
Должник	гражданин Республики Казахстан, неплатежеспособность которого является основанием для применения процедур восстановления платежеспособности, а также внесудебного и судебного банкротства
Задолженность	все денежные суммы, подлежащие уплате Заемщиком в МФО по Договору о предоставлении микрокредита, включая сумму Основного долга, сумму начисленного, но неуплаченного вознаграждения за пользование микрокредитом, неустойки (штрафы, пени), а также расходов (понесенных МФО по взысканию сумм задолженности, предусмотренные Договором о предоставлении микрокредита.
Заемщик	дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином РК, или физическое лицо, занимающееся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК, заключившее с МФО Договор о предоставлении микрокредита

Закон о МФД	Закон Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (с изменениями и дополнениями в действующей редакции)
Интернет-ресурс	информация (в текстовом, графическом, аудиовизуальном или ином виде), размещенная на аппаратно-программном комплексе, имеющем уникальный сетевой адрес и (или) доменное имя и функционирующем в Интернете
Клиент	физическое лицо, являющееся гражданином РК или физическое лицо, занимающееся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК, заключившее с МФО договор о предоставлении микрокредита или подавшее (намеревающееся подать) заявление на получение микрокредита
Коллекторское агентство	юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, включенное в реестр коллекторских агентств и осуществляющее деятельность, направленную на досудебные взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью Заемщика
Личный кабинет	многофункциональный защищенный сервис автоматизированной информационной системы МФО, обеспечивающий взаимодействие между МФО и Клиентом в рамках предоставления микрокредитов электронным способом
Микрокредит	деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте РК – тенге (KZT), в размере и порядке, определенных законодательством РК и ВНД МФО, на условиях платности, срочности и возвратности.
МФО	ТОО «Микрофинансовая организация «Бихайв Финанс»
НБ РК	Национальный Банк Республики Казахстан
Неплатежеспособность	неспособность должника в полном объеме выполнить денежные обязательства и иные требования денежного характера
Основной долг	сумма микрокредита (предмет микрокредита), предоставляемая Заемщику в соответствии с Договором
Правила	Правила работы по возврату задолженности

Просроченный микрокредит	микрокредит, не уплаченный Заёмщиком в срок, установленный Договором, по которому имеется задолженность
Процедура внесудебного банкротства	процедура, осуществляемая в отношении должника во внесудебном порядке с целью прекращения обязательств перед банками второго уровня, филиалами банка - нерезидента Республики Казахстан, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, или коллекторскими агентствами в соответствии с Законом РК от 30 декабря 2022 г. №178-VII “О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан РК”
РК	Республика Казахстан
ЧСИ	Частный судебный исполнитель
SMS-сообщение	Short Messaging Service (SMS) - сервис коротких сообщений - текстовое сообщение, направляемое МФО на абонентский номер устройства сотовой связи Заемщика через оператора сотовой связи

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила работы по возврату задолженности ТОО «Микрофинансовая организация «Бихайв Финанс» (далее - **Правила**) разработаны в соответствии с действующим законодательством РК и предусматривают порядок и условия работы сотрудников МФО с Микрокредитами на разных стадиях просрочки.

1.2. Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством и нормативными правовыми актами РК.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях внутренней регламентации работы по возврату задолженности сотрудниками МФО.

2. ПРОСРОЧЕННАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ И ЕЁ СТАДИИ

2.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств в срок, установленный Договором и (или) Графиком платежей, автоматически начинается производиться расчет дней просрочки по неисполненному обязательству.

2.2. При несоблюдении принятых Заемщиком обязательств по погашению Задолженности, рассчитывается неустойка (штраф, пеня), в соответствии с условиями Договора.

2.3. В случае, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной, либо праздничный день, Заемщик имеет право произвести оплату основного долга и (или) вознаграждения, а также очередного платежа по графику в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени).

2.4. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательств устанавливается в зависимости от вида микрокредита, согласно условиям Договора и требованиям нормативных правовых актов РК.

2.5. Для целей работы с просроченной задолженностью все Договора делятся на стадии в зависимости от количества дней просрочки и вида предоставленного Микрокредита.

2.5. Стадии просрочки для целей возврата задолженности утверждаются внутренним Приказом МФО, на основании целей и стратегий МФО

2.6. МФО применяет следующие подходы к взысканию:

- a. досудебное;
- b. судебное.

3. ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО ВЗЫСКАНИЯ ДЛЯ РАННЕЙ СТАДИИ ПРОСРОЧКИ

3.1. МФО за 3 (три) дня до наступления даты возврата по Договору и (или) Графику платежей и в день наступления даты возврата по Договору и (или) Графику платежей направляет SMS-уведомление на абонентский номер устройства сотовой связи, указанный Заемщиком при регистрации на Интернет-ресурсе МФО, или иными доступными способами связи, включая возможность использования мессенджеров и (или) специальных

информационных сервисов, информацию о необходимости погасить Задолженность по Договору в срок.

3.2. В случае неисполнении или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств в срок, установленный Договором и (или) Графиком платежей, МФО осуществляет информирование Заемщика о необходимости возврата задолженности путем использования любого из способов по выбору МФО:

- a. SMS–уведомлений;
- b. уведомлений в мессенджеры (What's app, Telegram и другие)
- c. уведомлений в Личном кабинете;
- d. оповещений на электронную почту;
- e. информационных телефонных звонков по всем контактам, указанным Заемщиком в Анкете;
- f. при личной встрече;
- g. контактов с Заемщиком и проведением консультаций;
- h. иных методов, не запрещенных законодательством РК.

3.3. Взаимодействие с Заемщиком должно осуществляться на русском или казахском языках, в зависимости от языка обращения Заемщика.

3.4. МФО при взаимодействии с Заемщиком обеспечивает фиксацию и хранение инициируемых ею телефонных разговоров, текстовых и иных сообщений и/или уведомлений в рамках ведения электронного кредитного досье.

3.5. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи. Перед началом разговора Заемщик должен быть уведомлен о записи разговора.

3.6. осуществление звонков не более одного раза в период с 09:00 до 21:00 в будние дни по месту жительства, либо по месту нахождения, либо месту регистрации заемщика посредством телефонных переговоров;

3.7. взаимодействие не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день в период с 09:00 до 21:00 часов в будние дни в помещении микрофинансовой организации, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;

3.8. При каждом взаимодействии сообщение:

- 1) наименования организации;
- 2) места нахождения организации;
- 3) фамилии, имени, отчестве (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;
- 4) структуры задолженности, остатка просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;
- 5) об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.

3.9. При взаимодействии в рамках указанных мер соблюдаются следующие ограничения на:

- 1) осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный абзацами вторым и третьим настоящего подпункта;
- 2) взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с организацией в рамках

договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными абзацами вторым и третьим настоящего подпункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

3) сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника организации, не соответствующих действительности;

4) введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с организацией в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

5) распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица;

3.10. взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами по договору о предоставлении микрокредита, допускается только в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности;

3.11. Начиная с 1 (первого) дня просрочки МФО может направлять SMS-уведомление на абонентский номер устройства сотовой связи, указанный Заемщиком при регистрации на Интернет-ресурсе МФО, о наличии просроченной задолженности и возможности обратиться в МФО для урегулирования ситуации.

3.12. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору МФО уведомляет заемщика путем направления уведомления на электронный адрес Заемщика, указанный им при регистрации, а также путем отправки уведомлений в Личный кабинет клиента, в любой день с даты наступления просрочки, но не позднее 10 (десять) календарных дней с даты наступления просрочки, 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 по Договору обратиться в МФО;

3) последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору, согласно шаблона в Приложении 2.

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

3.13. Начиная с 6 (шестого) дня просрочки до 90 (девяностого) дня просрочки Договора автоматически, согласно внутренних алгоритмов, равномерно распределяются между всеми специалистами по работе с просроченной задолженностью.

3.14. В случае необходимости, МФО вправе на 35 (тридцать пятый) календарный день с даты наступления просрочки по Договору дополнительно уведомить Заемщика путем направления уведомления на электронный адрес Заемщика, указанный им при регистрации, а также путем отправки уведомлений в Личный кабинет клиента, 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 по Договору обратиться в МФО;

3) последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору, согласно шаблона в Приложении 5.

3.15. Специалист по работе с просроченной задолженностью МФО при осуществлении действий по возврату задолженности обязан действовать добросовестно и разумно.

3.16. Не допускаются действия, направленные на возврат задолженности, связанные в том числе с:

- a. применением к Заемщику и/или дополнительным контактам угроз;
- b. использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Заемщика и/или дополнительных контактов;
- c. введением в заблуждение Заемщика в части предоставления информации (правовой, личной и др.);
- d. любым другим неправомерным причинением вреда Заемщику или злоупотреблением правом.

3.17. Перечень недобросовестных действий при взаимодействии, включая, но не ограничиваясь следующими:

- введение лица, с которым осуществляется взаимодействие, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
- сообщение недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), а также сведений о месте работы и (или) должности работника микрофинансовой организации, не соответствующих действительности;
- осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный Порядком;
- распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица;

3.18. Специалист по работе с просроченной задолженностью ознакомливается с электронным досье Заемщика, после чего осуществляет звонок на абонентский номер устройства сотовой связи, указанный Заемщиком при регистрации на Интернет-ресурсе МФО.

3.19. Специалисту по работе с просроченной задолженностью для осуществления непосредственного взаимодействия с Заемщиком посредством телефонных переговоров разрешается использовать только абонентские номера, выделенные на основании заключенного между МФО и оператором связи договора об оказании услуг телефонной связи.

3.20. В случае, если специалист по работе с просроченной задолженностью дозвонился до Заемщика, то должен убедиться, что разговаривает с Заемщиком, представиться, после чего необходимо информировать о наличии просроченной задолженности, узнать о причинах допущения просрочки, провести консультацию (при необходимости) и информировать о необходимости погашения возникшей задолженности, предложить варианты для урегулирования возникшей ситуации.

3.21. В случае, если специалист по работе с просроченной задолженностью не дозвонился до Заемщика, то Заемщику направляются уведомления одним из способов, указанных в подпунктах а.-д. пункта 3.2. с указанием о наличии у Заемщика просроченной задолженности и необходимости связаться со специалистами МФО для урегулирования вопроса по возврату. Тексты направляемых сообщений и уведомлений разрабатываются в МФО самостоятельно.

3.22. В случае, если нет возможности связаться с Заемщиком, то специалист по работе с просроченной задолженностью может позвонить на номера дополнительных контактов, указанные Клиентом в Анкете, а также на номера, которые являются общедоступными (доступ к которым является свободным с согласия субъекта) (социальные сети, справочники в открытом доступе и т.п.). При взаимодействии с дополнительными контактами специалисты МФО должны соблюдать тайну предоставления микрокредита, а именно не разглашать информацию о сумме, сроке, просрочке, платежах и другую информацию по микрокредиту Заемщику. При взаимодействии с дополнительными контактами специалисты МФО могут получить информацию о том, как можно переговорить с Заемщиком или передать информацию о необходимости Заемщика обратиться в МФО.

Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только заемщику, третьему лицу на основании согласия заемщика, а также через объекты информатизации, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан.

3.23. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору МФО уведомляет заемщика путем направления уведомления на электронный адрес Заемщика, указанный им при регистрации, а также путем отправки уведомлений в Личный кабинет клиента, в любой день с даты наступления просрочки, но не позднее 55 (пятидесяти пяти) календарных дней по краткосрочному микрокредиту и 80 (восемидесяти) календарных дней по микрокредиту с графиком либо микрокредиту для ИП, 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 по Договору обратиться в МФО;
- 3) последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору, согласно шаблона в Приложении №4, 5, 6.

3.24. В случае, если по краткосрочному Микрокредиту количество дней просрочки достигает 60 (шестидесяти) дней и более, и по Микрокредиту с графиком либо Микрокредиту для ИП достигает 90 (девяносто) дней и более, то согласно определенных алгоритмов, заданных специалистами МФО в настройках внутренней автоматизированной системы учета, Договора исключаются из автоматического распределения между специалистами по работе с просроченной задолженностью и переходят в работу к специалистам МФО по досудебному взысканию для глубокой степени просрочки.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

4.1. Заемщик вправе в течение и (или) по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору представить в письменной форме 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 о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 2) изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;
- 3) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменением срока микрокредита;
- 6) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой и (или) списанием неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту.

4.2. По истечении срока, указанного в пункте 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности (30 (тридцати) календарных дней), заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительной надписи о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенного для урегулирования задолженности по договору о предоставлении микрокредита либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, а также в случае, если право (требование) по договору о предоставлении микрокредита не было уступлено микрофинансовой организацией третьему лицу.

- 1) Рассмотрение микрофинансовой организацией заявления осуществляется без установления к заемщику требования единовременного погашения просроченной задолженности по микрокредиту, либо ее части.
- 2) Заемщик вправе по согласованию с микрофинансовой организацией самостоятельно погасить просроченную задолженность по договору о предоставлении микрокредита, либо ее часть до рассмотрения микрофинансовой организацией заявления.

4.3. Заявление Заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению микрофинансовой организацией.

4.4. Перечень основных случаев, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН и (или) АСП, а равно получение статуса СУСН и (или) АСП совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;

- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 (трёх) 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.

Заемщик должен предоставить кредитору информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору.

Перечень документов, необходимый для рассмотрения МФО вопроса внесения изменений в условия договора, в зависимости от ситуации, с которой обращается Заемщик, определяется МФО самостоятельно.

4.5. При представлении Заемщиком неполных сведений и документов МФО 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 одним из способов:

- 1) SMS–уведомлением на абонентский номер устройства сотовой связи, указанный при регистрации;
- 2) письмом на электронную почту, указанную при регистрации;
- 3) телефонным звонком;
- 4) уведомлением в Личный кабинет клиента;
- 5) сообщением на мессенджер, с которого обращался Заемщик.

4.6. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления от Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия Договора и сообщает Заемщику с помощью любого доступного способа: SMS–уведомлений на абонентский номер устройства сотовой связи, писем на электронную почту, указанные при регистрации, а также путем телефонных звонков и/или отправки уведомлений в Личный кабинет клиента о (об):

- 1) согласия с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа, согласно шаблона в Приложении 3.

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

4.7. 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 подпунктами 2), 3) пункта 4.1 настоящих Правил заемщиком- физическим лицом:

- 1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;
- 2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

При этом, решение о согласии с предложенными изменениями в условие Договора заключенного с заемщиком - физическим лицом, указанным в настоящем пункте Правил принимается 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 назначения адресной социальной помощи.

4.8. В случае, если Заемщик обращается в МФО для заключения соглашения о досудебном урегулировании спора, специалисты МФО ознакомляются с указанными в обращении обстоятельствами, согласовывают сроки оплаты и Заемщик через личный кабинет подписывает дополнительное соглашение о досудебном урегулировании спора, либо соглашение заключается в одностороннем порядке на основании протокола решения кредитного комитета.

4.9. При направлении МФО своих предложений по изменению условий Договора, срок представления ответа Заемщиком на предложенные МФО условия изменения договора о предоставлении микрокредита указывается в письме микрофинансовой организации и составляет не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Заемщиком решения микрофинансовой организации.

4.10. В случае согласия МФО с предложенными Заемщиком изменениями в условия Договора или в случае согласия Заемщика с предложениями МФО по урегулированию задолженности, Кредитный комитет МФО, на основании Заявлений и документов, полученных от Заемщиков, рассматривает причины, указанные в обращении, и вправе принять решение о внесении изменений в условия Договора.

4.11. В случае положительного решения Кредитного комитета МФО по вопросам изменения метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке, или изменения срока микрокредита датой внесения изменений в Договор считается дата, указанная Заемщиком в заявлении.

4.12. В случае положительного решения Кредитного комитета МФО по вопросам изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору и отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению считается датой внесения изменений в Договор считается дата, согласованная в Протоколе Кредитного комитета МФО, но не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения (подписания Протокола).

4.13. В случае положительного решения Кредитного комитета МФО по вопросу прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, частичной или полной отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту датой внесения изменений в Договор считается дата внесения корректировок в учетную систему МФО, но не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения (подписания Протокола).

4.14. В случае отказа МФО в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО. Уполномоченный орган рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора. Обращение Заемщика рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством РК.

4.15. В случаях, если МФО уведомляет Заемщика о наличии просрочки исполнения обязательств по Договору, а также нереализации Заемщиком права обратиться в МФО с заявлением о причинах возникновения просрочки, либо отсутствия согласия между Заемщиком и МФО по изменению условий Договора МФО вправе:

- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика. Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов МФО и настоящими Правилами;
- 2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;
- 3) применить меры, предусмотренные законодательством РК и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору.

4.16. Отсрочка платежей по основному долгу и начисленному вознаграждению по договору о предоставлении микрокредита на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту.

4.17. Микрофинансовым омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между микрофинансовой организацией и физическим лицом по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и МФО.

4.18. Микрофинансовым омбудсманом осуществляется урегулирование разногласий, возникающих между заемщиком, являющимся физическим лицом, и лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с таким заемщиком договору о предоставлении микрокредита, на основании обращения заемщика.

4.19. По обращениям заемщиков-физических лиц, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита микрофинансовый омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения и принятии согласованного сторонами решения об изменении условий исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

4.20. В случае несогласия с решением микрофинансового омбудсмана заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.

5. ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО ВЗЫСКАНИЯ ДЛЯ ГЛУБОКОЙ СТАДИИ ПРОСРОЧКИ

5.1. В случае, если с Заемщиком не достигнуто соглашение по урегулированию задолженности, начиная с 60 (шестидесятого) дня просрочки Договора могут попадать в

работу специалистов МФО для дальнейшей передачи нотариусу для вынесения исполнительной надписи.

5.2. Ежедневно, согласно утвержденного перечня обязательных полей для выгрузки отчета, согласно Приложения 1, автоматически выгружается реестр Договоров с днями просрочки более 60 (шестидесяти) дней. По сформированному списку специалисты МФО готовят необходимый для нотариуса пакет документов, а именно:

- a. реестр с номерами Договоров;
- b. расчет задолженности по каждому Договору из реестра на дату передачи;
- c. электронный вариант Договора по каждому номеру договора из реестра;
- d. претензия о невыполнении обязательства, отправленная Заемщикам за 10 (десять) календарных дней до передачи в работу специалистов МФО на электронную почту, указанную Заемщиком при регистрации;
- e. доказательства отправки письма-претензии о невыполнении обязательства;
- f. согласие о беспспорной задолженности.
- g. Заявление от имени МФО на совершение исполнительной надписи за подписью директора с приложением реестра, в котором указывается список должников, за подписью директора и главного бухгалтера.

5.3. После получения всех необходимых документов нотариус формирует исполнительную надпись в сроки, согласно Закону Республики Казахстан от 14 июля 1997 года № 155-І «О нотариате».

5.4. Уведомление о вынесении исполнительной надписи направляется Заемщику путем отправки на электронную почту, указанную Заемщиком при регистрации на Интернет-ресурсе МФО. Если нотариус получает уведомление о том, что электронное сообщение не доставлено по адресу электронной почты, указанной Заемщиком при регистрации, то исполнительная надпись отправляется путем заказного письма по почте на адрес прописки Заемщика, указанный в Единой нотариальной информационной системе РК и по адресу, указанному в Договоре (если адрес не совпадает с адресом Единой нотариальной информационной системы). На усмотрение нотариуса уведомление может быть направлено посредством мессенджера WhatsApp на абонентский номер устройства сотовой связи, указанный Заемщиком при регистрации и отраженный в Договоре.

5.5. В течение 10 (десяти) рабочих дней Заемщик имеет право написать возражение нотариусу на отмену исполнительной надписи.

5.6. В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней Заемщик на законных основаниях написал возражение на отмену исполнительной надписи, то данная исполнительная надпись отменяется и дело передается специалистам МФО для дальнейшего взаимодействия с Заемщиком.

5.7. В случае, если Нотариусом произведена отмена исполнительной надписи, то специалист МФО вправе предложить Заемщику заключить соглашение о досудебном урегулировании спора способами, предусмотренными Договором и Правилами. При достижении договоренностей с Заемщиком согласовываются сроки оплаты и Заемщик через личный кабинет подписывает дополнительное соглашение о досудебном урегулировании спора либо соглашение заключается в одностороннем порядке на основании протокола решения кредитного комитета.

5.8. В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней Заемщик не написал возражение на отмену исполнительной надписи, то начиная с 11 (одиннадцатого) дня с даты отправки уведомления Заемщику, исполнительная надпись передается нотариусом посредством информационной системы Единой Нотариальной Информационной системы (<https://enis.kz>) либо, руководствуясь пунктом 1 статьи 37 Закона Республики Казахстан от 2 апреля 2010 года № 261-IV «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей», исполнительная надпись передается специалистом МФО по электронной почте в работу ЧСИ по регионам .

5.9. После получения исполнительной надписи в течение 3 (трёх) рабочих дней ЧСИ возбуждает исполнительное производство.

5.10. В рамках работы с ЧСИ сотрудниками МФО ежемесячно и/или ежеквартально производятся сверки по:

- a. произведенным оплатам от Заемщиков;
- b. отменам исполнительных надписей;
- c. статусам Заемщиков;
- d. произведенным действиям в отношении Заемщиков.

5.11. В случае если Заемщик проигнорировал мероприятия проводимые МФО в рамках досудебного урегулирования спора и не произвел возврат долга в добровольном порядке в указанные сроки или ответил отказом, то МФО имеет право инициировать принудительное взыскание задолженности в судебном порядке.

6. ПОРЯДОК СУДЕБНОГО ВЗЫСКАНИЯ

6.1. Если работа специалистов по работе с просроченной задолженностью и Заемщика оказалась безуспешной и не удалось прийти к обоюдному согласию в рамках вопроса погашения просроченной задолженности по микрокредиту, то МФО вправе подать исковое заявление в суд.

6.2. Взыскания долгов МФО в судебном порядке регулируется Гражданским Кодексом РК и Гражданским процессуальным Кодексом РК. В соответствии с Гражданским процессуальным Кодексом РК Заявление кредитора о взыскании задолженности с должника может быть рассмотрено в приказном, упрощенном и (или) исковом производстве либо заключением соглашения об урегулировании спора в порядке судебной медиации.

6.3. МФО осуществляет работу по взысканию просроченной задолженности в рамках Закона РК от 2 апреля 2010 года № 261-IV «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей».

6.4. Юристы готовят пакет документов для подачи искового заявления в суд в следующих случаях, если:

- a. Уведомление о невыполнении обязательств оставлено без ответа;
- b. Уведомление о невыполнении обязательств не было получено Заемщиком;
- c. Заемщиком не исполняются обязательства в рамках достигнутых соглашений о досудебном урегулировании спора между МФО и Заемщиком;
- d. иных случаях предусмотренных законодательством РК.

6.5. Подготовка и формирование искового заявления осуществляется МФО в согласовании с законодательно установленными требованиями к его содержанию и форме.

6.6. До вынесения решения суда о взыскании просроченной задолженности, в целях урегулирования спора мирным путем, МФО и Заемщик могут заключить соглашение об урегулировании спора в порядке судебной медиации на взаимоприемлемых для сторон условиях.

6.7. Если судом принято решение в пользу МФО, то после вступления принятого решения в законную силу и вынесения исполнительного листа, юристы направляют полученный исполнительный лист в работу ЧСИ.

6.8. Если судом принято решение в пользу Заемщика, то после вступления принятого решения в законную силу и вынесения исполнительного листа, юристы приводят в соответствие с решением суда задолженность Заемщика и исполняют все требования в рамках исполнительного листа.

6.9. Если судом исковое заявление оставлено без рассмотрения, то ответственный сотрудник МФО делает правовой анализ, устраняет причины, по которым суд оставил дело без рассмотрения, после чего готовит пакет документов для подачи искового заявления в суд с учетом изменений и дополнений.

6.10. Если Заемщиком, в рамках исполнения судебной медиации, обязательства по соглашению не исполняются надлежащим образом, МФО обращается в суд с заявлением о выдаче исполнительного листа для дальнейшей передачи ЧСИ на принудительное взыскание.

7. СПИСАНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТАМ

7.1. Заемщик вправе обратиться в МФО для урегулирования вопроса по возврату задолженности, если не может исполнить обязательство в срок.

7.2. При обращении в МФО для урегулирования вопроса, Заемщику необходимо написать Заявление на имя директора МФО с указанием причин, повлекших неисполнение обязательств по Договору, приложить все подтверждающие документы (при наличии).

7.3. Кредитный комитет МФО на основании Заявлений и документов, полученных от Заемщиков, рассматривает причины, указанные в обращении, и вправе принять решение о полном или частичном списании суммы вознаграждения и/или суммы неустойки (штрафов, пеней) и (или) основного долга.

7.4. При наличии информации о том, что Заемщик умер, после получения Свидетельства о смерти, вся оставшаяся сумма задолженности списывается в полном объеме.

7.5. При получении юристами МФО вступившего в законную силу приговора и (или) решения суда о том, что Микрокредит был получен мошенническим способом, МФО обязано привести условия Договора к первоначальному состоянию, а именно произвести списание начисленного вознаграждения и/или неустойки (штрафов, пеней) и обновить информацию в кредитных бюро.

7.6. После приведения Договора в первоначальное состояние на основании решения суда МФО вправе:

- а. ожидать возмещения расходов по оплате суммы микрокредита от признанного виновным лица;
- б. ожидать возмещения расходов по оплате суммы микрокредита от потерпевшего лица.

8. ПОРЯДОК УСТУПКИ ПРАВА (ТРЕБОВАНИЯ) ДОГОВОРА

8.1. Если Заемщик продолжает не исполнять обязательства по Договору, то МФО вправе уступить права (требования) в соответствии с условиями Договора, Правилами предоставления микрокредитов и в порядке статьи 9-1 Закона о МФД.

8.2. При неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком своих обязательств по Договору МФО вправе без согласия Заемщика, уведомив Заемщика, уступить права (требования) по Договору :

- а. банку второго уровня;
- б. коллекторскому агентству;
- с. микрофинансовой организации;
- д. специальной финансовой компании, созданной в соответствии с законодательством РК о проектом финансировании и секьюритизации, при сделке секьюритизации;
- е. юридическому лицу - залогодержателю прав требования по договору о предоставлении микрокредита при выпуске микрофинансовой организацией обеспеченных облигаций или получении займов;
- ф. специальному фонду развития частного предпринимательства - по договору о предоставлении микрокредита, заключенному в рамках сделки по финансированию субъектов частного предпринимательства путем обусловленного размещения средств в микрофинансовых организациях;
- г. иному лицу - в отношении права (требования) по договору о предоставлении микрокредита физического лица, связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, или по договору о предоставлении микрокредита юридического лица, по которому выявлены признаки обесценения в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности, в том числе на момент приобретения или возникновения (создания) права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.

8.3. Для реализации права по осуществлению уступки прав (требований) по договорам кредитования коллекторскому агентству, кредиторам необходимо проведение работ по урегулированию просроченной задолженности с заемщиком в течение двадцати четырех месяцев с момента возникновения просроченной задолженности, а также отменить в полном объеме неустойку (штраф, пени).

8.4. Не допускается уступка права (требования) по Договору в отношении одного Заемщика нескольким лицам, за исключением случаев, когда данные права (требования) являются предметом сделки секьюритизации.

8.5. МФО обязана до заключения договора уступки права (требования) уведомить заемщика о возможности перехода прав (требований) по Договору третьему лицу, а также об обработке персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом,

предусмотренным в Договоре либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан.

8.6. В случае, если после уведомления до заключения договора уступки права (требования) Заемщик не погасил задолженность и не обратился в МФО для урегулирования ситуации, то МФО обязана уведомить заемщика о состоявшемся переходе права (требования) по Договору третьему лицу способом, предусмотренным в Договоре либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права (требования) с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по Договору третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита), либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление - сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня) и других подлежащих уплате сумм).

8.7. После заключения договора уступки права (требования) МФО обязана переводить деньги, полученные от Заемщиков в счет погашения задолженности, на банковский счет лица, которому уступлено право (требование) по Договору, с предоставлением расшифровки платежей в разрезе каждого Заемщика.

8.8. Лицу, которому уступлено право (требование) МФО по Договору, запрещается переуступать такое право (требование) без соблюдения условий, предусмотренных статьей 9-1 Закона о МФД.

9. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ, К КОТОРЫМ ПРИМЕНЕНЫ ПРОЦЕДУРЫ ВНЕСУДЕБНОГО И СУДЕБНОГО БАНКРОТСТВА

9.1. Применение процедуры восстановления платежеспособности, а также процедуры внесудебного и судебного банкротства распространяется на отношения, возникающие в связи с неплатежеспособностью гражданина РК, не зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя.

9.2. Должник обязан уведомить МФО об обращении с заявлением о применении процедур восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня подачи в установленном законодательством Республики Казахстан порядке такого заявления.

9.3. При взаимодействии электронным способом участники процедур восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства используют веб-приложение интернет-ресурса уполномоченного органа (среди прочих сервис Tazalau).

9.4. Для применения процедуры внесудебного банкротства должник подает заявление в письменной (бумажной и (или) электронной) форме через Государственную корпорацию “Правительство для граждан” по установленной форме. Уполномоченным органом рассматриваются заявления должников и проставляются соответствующие статусы на веб-портале “электронного правительства”.

9.5. Ответственные сотрудники МФО ежедневно в электронной системе мониторят статусы, устанавливаемые уполномоченным органом, по заявлениям должников о применении процедуры внесудебного или судебного банкротства, где МФО является кредитором.

9.6. По должникам, где МФО является кредитором, в случае установления уполномоченным органом статуса о начале применения процедуры внесудебного банкротства, а именно со дня размещения этой информации на веб-портале “электронного правительства” наступают следующие последствия:

- а. считаются истекшими сроки долговых обязательств должника перед МФО;
- б. МФО запрещается требовать от должника исполнения обязательств;
- с. МФО прекращает начисление неустойки (пени, штрафов) и вознаграждения по всем видам задолженности должника перед МФО;
- д. должнику запрещается принимать на себя новые денежные или имущественные обязательства (кроме получения микрокредитов ломбардов);
- е. считается предоставленным согласие должника на получение уполномоченным органом информации об его имуществе, включая общее совместное имущество, от государственных органов и иных органов и организаций за период до 3 (трех) лет, предшествующих применению процедуры внесудебного банкротства;
- ф. не допускается взыскание денег с банковских счетов должника в счет удовлетворения требований кредиторов;
- г. приостанавливается исполнение решений судов о взыскании долга.

9.7. В случае, если уполномоченным органом прекращена процедура внесудебного банкротства в соответствии с перечнем пункта 1 статьи 18 Закона РК от 30 декабря 2022 г. №178-VII “О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан РК” путем размещения соответствующего объявления на веб-портале “электронного правительства”, то это не ведет к прекращению обязательств перед МФО. Таким образом МФО вправе требовать исполнения обязательств по Договору.

9.8. Обязательства должника, указанные им в заявлении о применении процедуры внесудебного банкротства, прекращаются со дня размещения на веб-портале «электронного правительства» объявления о завершении внесудебной процедуры банкротства и признании должника банкротом.

9.9. Банкроту в течение 5 (пяти) лет со дня размещения объявления о завершении процедуры внесудебного банкротства МФО не выдает заем, а также не принимает от него обеспечение в виде залога, гарантии и поручительства по договорам о предоставлении микрокредита.

9.10. Для применения процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства должник обращается с заявлением в суд по месту жительства в письменном виде или форме электронного документа. Суд не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления заявления выносит определение о возбуждении дела о применении процедуры восстановления платежеспособности или процедуры судебного банкротства в случае соответствия заявления условиям, установленным статьей 20 Закона РК от 30 декабря 2022 г. №178-VII “О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан РК”, в котором указывается обязанность уполномоченного органа назначить финансового управляющего и другие требования.

9.11. По должникам, где МФО является кредитором, с даты вынесения определения о возбуждении производства по делу о применении процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства наступают следующие последствия:

- a. считаются истекшими сроки долговых обязательств должника перед МФО;
- b. МФО запрещается требовать от должника исполнения обязательств;
- c. МФО прекращает начисление неустойки (пени, штрафов) и вознаграждения по всем видам задолженности должника перед МФО;
- d. должнику запрещается принимать на себя новые денежные или имущественные обязательства (кроме получения микрокредитов ломбардов);
- e. считается предоставленным согласие должника на получение МФО информации об его имуществе от государственных органов и иных органов и организаций;
- f. запрещается выезд должника за пределы РК, за исключением случаев необходимости проведения лечения, сопровождения близкого родственника на лечение, проведения погребения близкого родственника за пределами РК;
- g. не допускается взыскание денег с банковских счетов должника в счет удовлетворения требований кредиторов, а также обращение взыскания на имущество должника;
- h. требования к должнику могут быть предъявлены только в рамках процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства, за исключением случая, предусмотренного пунктом 2 статьи 22 Закона РК от 30 декабря 2022 г. №178-VII “О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан РК”;
- i. приостанавливается исполнение ранее принятых решений судов в отношении имущества должника;
- j. приостанавливается исполнение решений государственных органов, иных органов и организаций, по которым должник обязан передать имущество, произвести уплату или иным способом исполнить имущественные обязательства..

9.12. МФО заявляет требования к должнику по определенной форме в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня размещения объявления о возбуждении производства по делу о применении процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства и порядке заявления требований кредиторами на интернет-ресурсе уполномоченного органа. Прием требований осуществляется финансовым управляющим, после чего им формируется реестр всех требований.

9.13. Решение о применении процедуры восстановления платежеспособности принимается судом с учетом заключения финансового управляющего и содержит указание о предоставлении финансовым управляющим плана восстановления платежеспособности. Проект плана восстановления платежеспособности направляется финансовым управляющим на согласование МФО, если предъявляли требования к должнику для внесения предложений и замечаний при наличии. Окончательный план восстановления платежеспособности направляется в суд и кредиторам, требования которых включены в реестр.

9.14. Со дня вступления в законную силу определения суда об утверждении плана восстановления платежеспособности наступают следующие последствия:

- a. обязательства должника подлежат исполнению в порядке и на условиях, которые предусмотрены планом восстановления платежеспособности;

- б. должнику запрещается совершать сделки по отчуждению своего имущества или принятию на себя новых обязательств, не предусмотренных планом восстановления платежеспособности;
- с. на основании заявления должника, представленной копии определения суда об утверждении плана восстановления платежеспособности снимаются ограничения на имущество должника;
- д. прекращается начисление вознаграждения по полученным займам;
- е. должнику запрещается совершать сделки по получению займов (кроме получения микрокредитов ломбардов), выдаче гарантий и поручительств.

9.15. Со дня вступления в законную силу определения суда об утверждении плана восстановления платежеспособности должник исполняет его самостоятельно и обязан предоставлять МФО информацию о ходе исполнения плана восстановления платежеспособности или в течение 7 (семи) рабочих дней со дня наступления события уведомить МФО о том, что исполнение плана восстановления платежеспособности стало невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение и другие), либо по вине третьих лиц.

9.16. По окончании срока исполнения плана восстановления платежеспособности должник в день, следующий за днем окончания срока, направляет кредиторам уведомление об исполнении плана восстановления платежеспособности и обращается в суд с ходатайством о завершении процедуры.

9.17. Решение о применении процедуры судебного банкротства принимается судом с учетом заключения финансового управляющего. В таком случае финансовый управляющий производит расчеты с кредиторами согласно пункта 2 статьи 36 Закона РК от 30 декабря 2022 г. №178-VII “О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан РК”;

9.18. На любой стадии проведения процедуры судебного банкротства должник и кредиторы вправе заключить мировое соглашение. Мировое соглашение утверждается судом. Мировое соглашение вступает в силу с даты вступления в силу определения суда о его утверждении и является обязательным для должника, кредиторов и третьих лиц, участвующих в мировом соглашении.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящие Правила являются ВНД МФО, предназначены только для внутреннего использования, а также могут предоставляться по запросу уполномоченных органов

10.2. В случае, если при изменении и дополнении законодательство РК, отдельные нормы настоящих Правил вступают в противоречие с действующим законодательством РК, эти нормы Правил утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящие Правила необходимо руководствоваться действующим законодательством РК.

10.3. Во всем остальном, что не предусмотрено Правилами, должностные лица и иные работники структурных подразделений МФО руководствуются нормами законодательства РК и иными ВНД МФО.

10.4. Сотрудники МФО, в функциональные обязанности которых входит работа по возврату задолженности, должны детально ознакомиться с настоящими Правилами, а также

требованиями законодательства РК, регулирующими деятельность микрофинансовых организаций, в том числе по работе с просроченной задолженностью.

10.5. Контроль исполнения требований настоящих Правил осуществляется ответственными подразделениями МФО.

10.6. Настоящие Правила пересматриваются и обновляются по мере необходимости.

10.7. Настоящие Правила вступает в силу с даты их утверждения уполномоченным органом МФО и/или на основании приказа МФО.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Перечень обязательных полей для выгрузки отчета по микрокредитам, достигшим глубокой степени просрочки

- 1.Номер микрокредита
2. ИИН Заемщика
- 3.Удостоверение личности Заемщика
4. ФИО Заемщика
5. E-Mail Заемщика
6. Домашний телефон
7. Мобильный телефон
8. Рабочий телефон
9. Адрес проживания
10. Адрес прописки
11. Дата выдачи микрокредита
12. Срок микрокредита
13. Дата выхода на просрочку
14. Кол-во дней просрочки (фактическое)
15. Выданная сумма микрокредита
16. Задолженность по ОД
17. Задолженность по %%
18. Неустойка (штраф, пеня)
19. Общая сумма задолженности
20. Нотариальные расходы
21. Общая сумма Исполнительной надписи

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ШАБЛОН УВЕДОМЛЕНИЯ ПРИ НЕИСПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО
МИКРОКРЕДИТУ СО СРОКОМ ДО 45 ДНЕЙ (ДО 20 (ДВАДЦАТОГО) ДНЯ
ПРОСРОЧКИ)

ИИН: _____

____ 2025 г.

ФИО: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый, _____

Настоящим ТОО «Микрофинансовая организация «Бихайв Финанс» (далее – **МФО**), руководствуясь положениями статьи 9-2 Закона Республики Казахстан №56-V от 26 ноября 2011 года «О микрофинансовой деятельности», уведомляет Вас о наличии просрочки исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита № _____ от _____ г. (далее - **Договор**).

Сумма задолженности по Договору по состоянию на ____ 202_ г. составляет _____ (____) тенге и включает в себя:

- основной долг - _____ (____) тенге,
- вознаграждение - _____ (____) тенге,
- неустойка (штраф, пеня) за ____ (____) дней просрочки - _____ (____) тенге.

В случае погашения всей суммы задолженности ____ 202_ г., обязательства по Договору будут полностью исполнены, иначе, согласно раздела Договора «Порядок начисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения» МФО вправе продолжить начислять пени в размере 0.30 (ноль целых тридцать сотых) % от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки, и вознаграждение в размере 0,28 (ноль целых двадцать восемь сотых) % до дня фактического платежа по микрокредиту до 90 (девяносто) дня просрочки, но не больше 50 (пятьдесят) % от выданного микрокредита, соответственно требовать оплату начисленной неустойки и вознаграждения.

Уважаемый, _____, в соответствии с пунктом 18 Правил предоставления микрокредитов МФО, размещенных на Интернет-ресурсе <https://www.beehives.kz>, Вы вправе обратиться в МФО для урегулирования ситуации:

- 1) по электронному адресу: <https://www.beehives.kz>
- 2) по телефону: _____

В случае неисполнения Вами обязательств по Договору в ближайшее время, сообщаем, что МФО, вправе:

- 1) в случае невыполнения и/или ненадлежащего выполнения Заемщиком своих обязательств по Договору обратиться в судебные органы с заявлением о принудительном взыскании с Заемщика задолженности по Договору и возврату суммы микрокредита вместе с причитающимся вознаграждением, уплате неустойки (штрафа, пени), расторжении Договора, с отнесением государственной пошлины, судебных и иных расходов на счет Заемщика, в том числе путем обращения взыскания на любое имущество Заемщика в порядке, установленном законодательством РК, а также требовать оплаты расходов, понесенных МФО по взысканию сумм задолженностей Заемщика по Договору;
- 2) при нарушении Заемщиком даты погашения микрокредита и сроков выплат начисленного вознаграждения, МФО вправе привлекать к взысканию задолженности коллекторские агентства, частных судебных исполнителей с предоставлением им всей необходимой информации и документов в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
- 3) без согласия Заемщика, уведомив Заемщика, уступить права (требования) по настоящему Договору банку второго уровня; коллекторскому агентству; микрофинансовой организации; специальной финансовой компании, созданной в соответствии с законодательством РК о проектном финансировании и секьюритизации, при сделке секьюритизации; юридическому лицу залогодержателю прав требования по Договору при выпуске МФО обеспеченных облигаций или получении займов.

**Руководитель отдела
по взысканию задолженности**

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ШАБЛОН ФОРМЫ ОТКАЗА В ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ
ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

Г-ну (Г-же) _____

Адрес: _____

**Отказ в изменении условий
Договора о предоставлении микрокредита**

ТОО «МФО Бихайв Финанс» (далее – Кредитор) в ответ на Ваше заявление от _____ (вх. № _____ от _____) на изменение условий Договора о предоставлении микрокредита № _____ от _____ (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» Кредитор отказывает Вам в изменении условий Договора в связи с _____
(указать обоснования причин отказа).

Уполномоченное лицо Кредитора

ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

ШАБЛОН УВЕДОМЛЕНИЯ ПРИ НЕИСПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО
ДОГОВОРУ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА
(ДО ПЕРЕДАЧИ НОТАРИУСУ)

Кому: _____

Исх.№ _____ от _____ 202_ г.

Адрес: _____

От:
ТОО МФО «Бихайв Финанс»

Адрес регистрации:

Уведомление о невыполнении обязательств

Настоящим письмом благодарим Вас за то, что Вы выбрали ТОО МФО «Бихайв Финанс» (далее МФО) и являетесь нашим Клиентом. Между тем, возникла ситуация, которую мы полагаем возможным разрешить путем мирного урегулирования.

В соответствии с Договором о предоставлении микрокредита № _____ от _____ г. (далее по тексту – «Договор») заключённым посредством приложения - сайта <https://www.beehives.kz> между ТОО МФО «Бихайв Финанс» (далее по тексту – «Займодаделец») и Вами, по условиям которого Займодаделец предоставил Вам микрокредит в сумме _____ (_____) тенге на период с _____ по _____ .

Вознаграждение за пользование микрокредитом составляет _____ тенге.

Принятые Вами обязательства по возврату суммы микрокредита и уплаты вознаграждения по нему нарушены.

Согласно «Общим условиям» Договора, за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по настоящему Договору, МФО вправе требовать от Заемщика уплаты суммы неустойки (штрафа, пени) в размере 0.50% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение 90 (девяноста) дней просрочки.

Задолженность по Договору о предоставлении микрокредита по состоянию на _____ г., составляет _____ (_____) тенге, из них;

Основной долг – _____ (_____) тенге;

Вознаграждение – _____ (_____) тенге;

Неустойка (штраф, пеня) – ____ (_____) тенге.

В соответствии с п.3.1.4. Договора, в случае недостижения соглашения по урегулированию задолженности Займодавец вправе взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия Заемщика.

На основании вышеизложенного, настоятельно просим Вас погасить образовавшуюся задолженность по Договору займа в течении 10 (десяти) календарных дней с момента получения данной претензии.

В случае невыполнения Вами обязательств по оплате задолженности Займодавец будет вынужден обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи или обратиться в суд с иском о взыскании суммы задолженности в принудительном порядке, в таком случае все дополнительные расходы по взысканию сумм задолженности будут отнесены для оплаты заемщиком, т.е. Вами.

При наличии обстоятельств, затрудняющих Вашу платежеспособность, МФО всегда готова пойти Вам навстречу и предоставить облегчающие условия для выплаты задолженности по Договору по вопросам можете обратиться в контакт центр:

Представитель ТОО МФО «Бихайв Финанс»

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

ШАБЛОН УВЕДОМЛЕНИЯ ПРИ НЕИСПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО
МИКРОКРЕДИТУ СО СРОКОМ ДО 45 ДНЕЙ (НА 35 (ТРИДЦАТЬ ПЯТЫЙ) ДЕНЬ
ПРОСРОЧКИ)

Исх. _____
от _____._____ г.
ИИН: _____

Адрес: _____

Уведомление о невыполнении обязательств

Благодарим Вас за то, что Вы выбрали ТОО МФО «Бихайв Финанс» (далее - **МФО**) и являетесь нашим Клиентом. Между тем, возникла ситуация, которую мы полагаем возможным разрешить путем мирного урегулирования.

В соответствии с Договором о предоставлении микрокредита (далее - **Договор**) № _____ от _____._____ года МФО предоставила Вам микрокредит на сумму в размере (_____) (_____) тенге, на период с _____._____ по _____._____ года с выплатой вознаграждения в размере _____ тенге.

Согласно п.2.2.1. Договора Заемщик обязан возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, установленные Договором.

В соответствии с общими условиями Договора за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения по настоящему Договору, МФО вправе требовать от Заемщика уплаты суммы неустойки (штрафа, пени) в размере 0,3% от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки, а также будет начисляться вознаграждение в размере 0,29%, но не более 50% от суммы выданного микрокредита.

Задолженность по Договору по состоянию на составляет (_____) (_____) тенге, из них:

Основной долг - (_____) (_____) тенге.
Вознаграждение - (_____) (_____) тенге.
Неустойка - (_____) (_____) тенге.

В соответствии с п.8.1. Договора Стороны обязуются принимать разумные меры к тому, чтобы любые спорные вопросы, разногласия, либо претензии, возникающие по

мере исполнения обязательств по настоящему Договору, были урегулированы путем переговоров между Сторонами.

На основании вышеизложенного, просим Вас погасить образовавшуюся задолженность по Договору в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения данного уведомления.

В случае невыполнения Вами обязательств по оплате задолженности, МФО будет вынуждена обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи или обратиться в суд с иском о взыскании суммы задолженности в принудительном порядке, при этом все судебные расходы будут отнесены на ваш счет.

Дополнительно сообщаем, что после совершения исполнительной надписи нотариусом, МФО вправе передать документы на принудительное исполнение Частным судебным исполнителям, что повлечет арест счетов в банках, а также арест движимого и недвижимого имущества в пределах суммы задолженности.

При наличии обстоятельств, затрудняющих Вашу платежеспособность, МФО всегда готова пойти Вам навстречу и предоставить облегчающие условия для выплаты задолженности по Договору, для этого Вам необходимо обратиться по номеру:

**Руководитель
Отдела взыскания:**