

«УТВЕРЖДАЮ»

**Генеральный директор
ТОО**

**«Центрально-Азиатская
микрофинансовая организация»**



Мэн Чиньлий

2022 г.

ПРАВИЛА

**работы с проблемной задолженностью
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Центрально-Азиатская микрофинансовая организация»**

2022 г.

Общие положения

Настоящие Правила работы с проблемной задолженностью Товарищества с ограниченной ответственностью «Центрально-Азиатская микрофинансовая организация» (далее – МФО) регламентируют процедуры проведения мероприятий по работе с взысканием просроченных микрокредитов, функции специалистов МФО, участвующих в проведении мероприятий и их взаимодействие.

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

К проблемному микрокредиту относится сделка (договор займа), 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 оно не исполнено;
- отсутствует решение уполномоченного органа МФО о реструктуризации долга.

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

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;
- внесудебная реализация заложенного движимого имущества;
- приказное производство;
- исковое производство.

1. Направления и методика работы по досудебному урегулированию проблемного микрокредита

1.1. 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.

1.2. Работу по предупреждению возникновения задолженности необходимо начать в момент заключения Договора о предоставлении микрокредита: заемщику необходимо детально разъяснить все положения дого-

вора 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.

1.3. Перед началом досудебного урегулирования вопросов проблемного микрокредита необходимо провести т.н. 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.

1.4. 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, как-то: 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 займа. Подобное поведение заемщика ведет к снижению результативности дальнейшей работы по возврату просроченной задолженности.

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

1.6. Использование метода досудебного урегулирования заключается в том, что специалист по кредитованию:

- направляет в адрес должника претензии, с указанием сумм задолженности и правовых последствий не выполнения 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 или непосредственные переговоры с должником (его представителями), направленные на урегулирование ситуации;

- принимает возможные меры по добровольному (внесудебному) погашению должником суммы задолженности.

Личные встречи с должником должны проводиться с приглашением на собеседование в офис, либо с выездом по месту жительства. В ходе встречи необходимо:

а) выяснить материальное положение самого заемщика, членов его семьи, трудоустроенность заемщика и членов семьи, уровень заработнойной трудоспособных заемщика и членов его семьи; наличие скота на подворье и иного имущества, которое возможно реализовать с целью погашения задолженности;

б) установить присутствие иного рода занятий, в.т.ч. мелкий бизнес, как-то: выращивание сельскохозяйственных культур, закуп и откорм

скота с целью последующей реализации мяса; оказание услуг населению (автоперевозки, ремонтно-строительные работы, автомойка и др.);

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

1.7. На основе ходатайства должника директором 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.

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

1.9. В случае если срок задолженности составил более 30 дней, по данному проблемному займу проводятся процедуры по взысканию просроченной задолженности.

2. Порядок работы по проблемному микрокредиту

2.1. 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 займу в ведение юриста.

В отдельных случаях могут быть представлены и иные документы, свидетельствующие о ранее принятых мерах по исполнению наступивших обязательств.

2.2. После начала работы по проблемному микрокредиту все действия специалистов МФО, прямо или косвенно связанные с работой с проблемным займом согласовываются с Директором.

2.3. В рамках работы по проблемному микрокредиту специалист МФО получает доступ ко всем оригиналам документов по проблемному займу, находящимся на хранении у бухгалтера -кассира, а также право на их получение на весь срок работы с проблемным микрокредитом.

Получение и возврат документов, фиксируется в установленном в МФО порядке.

3. Направление и методика работы с проблемными микрокредитами

3.1. Применение специалистами МФО конкретного метода разрешения ситуации (внесудебная реализация залогового обеспечения, возбуждение

приказного производства или возбуждение искового производства) с возникшей задолженностью определяется исходя из:

- анализа представленных документов;
- причин возникновения проблем и определения перспективы исполнения обязательств должником;
- специфических особенностей региона.

Каждый проблемный заем рассматривается индивидуально.

3.2. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика-

- 3.2.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита, о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

2) праве заемщика – физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

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.

Случаи, являющиеся основанием для обращения с заявлением об изменении договора -

-регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;

-изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника супруга супруги заемщика повлиявшего на снижение среднемесячного дохода;

-временная нетрудоспособность заемщика-более 3 месяцев связанная с болезнью;

- выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- призыв заемщика на срочную военную службу;
- семейные обстоятельства, связанные с болезнью из числа социально значимых заболеваний близких родственников супруга супруги заемщика либо смертью;
- обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб-кража пожар и т.д.

В зависимости от ситуации рассматриваются и другие случаи, влияющие на возможность заемщика исполнять обязательства по договору на действующих условиях.

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

Перечень документов, необходимых для рассмотрения кредитором вопроса внесения изменений в условия договора, в зависимости от ситуации, с которой он обращается, определяется кредитором самостоятельно.

-3.2.2. На основании вышеуказанных заемщика имеет право просить об:

- 1) изменении в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 2) отсрочке платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 4) изменением срока микрокредита;
- 5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- 6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- 7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества;
- 8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

- 3.2.3. Микрофинансовая организация в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика – физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику – физическому лицу о (об):

1) согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;

2) своих предложениях по урегулированию задолженности;

3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

-3.2.4. Заемщик – физическое лицо в течение 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 микрофинансовой организации.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика – физического лица при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

В период рассмотрения уполномоченным органом обращения от заемщика – физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях", по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд.

Требование, установленное частью третьей настоящего пункта, не распространяется на случаи рассмотрения уполномоченным органом обращения свыше шестидесяти календарных дней с даты обращения, а также повторного обращения заемщика – физического лица по ранее рассмотренному вопросу.

Обращение заемщика – физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

-3.2.5. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящей статьи, а также нереализации заемщиком – физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящей статьи, либо отсутствия согласия между заемщиком – физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в договоре о предоставлении микрокредита права микрофинансовой организации на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества", либо в судебном порядке;

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

4. Внесудебная реализация залогового обеспечения

1. Внесудебная реализация залогового обеспечения осуществляется в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, только в тех случаях, когда предмет залога является движимое имущество.

2. Взыскание на иное заложенное имущество в МФО обращается только по решению суда.

5. Исковое производство

5.1. 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.

5.2. На основе имеющихся документов и собранных доказательств юрист МФО, специалист по кредитованию готовит проект искового заявления с определением имущественных и неимущественных требований, согласовывает его главным бухгалтером МФО на предмет правильности расчетов (сведений о должнике) и передает на подписание Директору МФО. Содержание искового заявления должно соответствовать требованиям, предусмотренным Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан и иных правовых актов Республики Казахстан.

5.3. Исходя из содержания оформленного искового заявления - на имя

Директора специалистом МФО 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.

5.4. По факту уплаты государственной пошлины, подтвержденной платежным поручением с отметкой банка, исковое заявление со всеми необходимыми прилагаемыми документами передается в суд. На копии искового заявления истца канцелярией суда должна быть учинена отметка в получении (дата, подпись).

О принятии искового заявления к производству и возбуждении гражданского дела в отношении должника, принятия судом мер по обеспечению иска, специалист МФО информирует Директора с целью возможной корректировки исковых требований в случае изменения ситуации с должником, необходимости предоставления дополнительных документов.

5.5. Решение представителя МФО об изменении исковых требований, заключения мирового соглашения, независимо от делегированных ему полномочий, должно быть предварительно согласовано директором МФО.

5.6. Исходя из срока рассмотрения гражданских дел судами, определенного законодательством Республики Казахстан, юрист /специалист по кредитованию обеспечивает участие представителя МФО в судебных заседаниях в качестве стороны (на основании доверенности) и принимает меры по исполнению судебных поручений. Если в период досудебного урегулирования либо искового производства (до принятия судом решения) у должника возникли новые денежные обязательства перед кредитором, то специалист по кредитованию немедленно (не позднее 2 рабочих дней) информирует Директора об этом с предоставлением дополнительного расчета. Специалист МФО в свою очередь вносит соответствующую корректировку в сумму требований (увеличение иска) с доплатой государственной пошлины.

5.7. Результаты рассмотрения судом гражданского дела доводятся до сведения Директора МФО путем направления копии судебного акта (решения, определения) в течение 1 (один) рабочего дня с даты их получения специалистом МФО. По факту вступления судебного решения в силу, при наличии оснований, специалистом МФО подается в суд заявление о выдаче исполнительного листа и направления его в адрес соответствующего Администратора судов по месту нахождения должника для возбуждения в отношении его исполнительного производства.

Копия решения (определения, постановления) суда, вступившего в законную силу и поступившего в МФО, подлежит передаче для сведения и использования в работе в течение 2 (двух) рабочих дней главному бухгалтеру МФО.

6. Исполнительное производство

6.1. По факту получения уведомления суда о направлении исполнительного документа специалист МФО обеспечивает взаимодействие с Администратором судов по своевременному возбуждению и осуществлению исполнительного производства. При этом специалист МФО обеспечивает мониторинг исполнительного производства путем непосредственного взаимодействия с судебным исполнителем и ежеквартальным подписанием акта сверки по не исполненным судебным решениям.

6.2. При положительном результате, достигнутом специалистом МФО посредством применения методов внесудебной реализации залогового обеспечения, приказного или искового производства, исполнения должником наступивших денежных обязательств и фактического поступления денежных средств, руководство МФО производит их распределение.

6.3. При неэффективности исполнительного производства, связанного с действиями (бездействием) судебного исполнителя, нарушением им процедур исполнительного производства, специалист МФО вправе в установленном порядке обратиться в надзорные органы либо обжаловать действия судебного исполнителя в установленном законодательством порядке.

7. Имущественные обязательства должника

7.1. При злостном уклонении должника от погашения возникшей кредиторской задолженности, закрепленной судебным решением, сокрытия им имущества (денег), препятствования законным действиям судебного исполнителя специалист МФО вправе обратиться в правоохранительные органы за правовой оценкой данных действий и возможности привлечения виновных лиц к административной либо уголовной ответственности.

7.2. При возбужденном в отношении должника уголовном деле специалист МФО обеспечивает участие представителя МФО в качестве потерпевшей стороны и гражданского истца с использованием комплекса прав, предусмотренных уголовно- процессуальным законодательством.

8. Списание задолженности

Списание задолженности осуществляется согласно внутренних процедур МФО.

9. Ответственность

В рамках настоящего Порядка работы с проблемными займами работники и руководитель МФО несут ответственность:

- за непринятие своевременных мер по защите правовых и имущественных интересов МФО, как кредитора, по наступившим денежным и имущественным 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, банковских счетах, иных данных); за некачественный анализ документов по кредитному проекту, причиной чего стало возникновение проблемного займа.

Ознакомлены:

- 1.
- 2.
- 3.

Пронумеровано и прошнуровано

на _____

_____ страниц

Нотариус _____

