

ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«Микрофинансовая организация «Satcredit.kz»

Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Монгольская 44, БИН: 240940008155

Добрые дни! Просим утверждения документа по Satcredit.kz  
урегулирования задолженности по микрокредитам.

Документ внесен в соответствии с актуальными требованиями и законодательством  
согласован с юридическим департаментом.

**ПРИКАЗ**

**№ 70**

**01.10.2025 г.**

**«Об утверждении Порядка урегулирования задолженности по  
микрокредитам»**

В рамках обеспечения соблюдения требований Закона Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности», Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Satcredit.kz» и определения порядка взаимодействия с Заемщиками – физическими лицами и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, предусматривающие, допустившими просрочку по договору о предоставлении микрокредита **приказываю:**

1. Утвердить «Порядок урегулирования задолженности по микрокредитам выданным в ТОО «МФО «Satcredit.kz».
2. Ответственным структурным подразделениям компании обеспечить соблюдение требований Порядка.
3. Контроль по соблюдению и исполнению требований приказа оставляю за собой.

**Генеральный директор**



**Агимбетов А.Е.**

**Исполнитель:**

Рзуанова Б.Г.

## **Порядок урегулирования задолженности по микрокредитам, выданным ТОО «МФО «Satcredit.kz»**

Настоящий Порядок урегулирования задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Satcredit.kz» (далее – Компания), разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон), Законом Республики Казахстан от 30 декабря 2022 года «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Satcredit.kz» на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности и определяет порядок взаимодействия с Заемщиками – физическими лицами (далее – Заемщик) и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, предусматривающие, допустившими просрочку по договору о предоставлении микрокредита.

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты её наступления, Компания уведомляет Заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором, а также через объекты информатизации 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 с заявлением, предусмотренным пунктом 2 Порядка урегулирования задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Satcredit.kz» (далее – Порядок);

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

Компания вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое лицо вправе посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором 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;

1-1) изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения 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;

6) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества.

К заявлению прилагаются документы, необходимые для рассмотрения заявления и подтверждающие обстоятельства (факты), повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обосновывающие подачу заявления. Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств (фактов), повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, определяется в Приложении № 1 к Порядку.

По истечении срока, указанного в настоящем пункте, 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 Компанией третьему лицу.

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

Заемщик вправе по согласованию с Компанией самостоятельно погасить просроченную задолженность по договору о предоставлении микрокредита, либо ее часть до рассмотрения Компанией заявления.

3. Заявление Заемщика подлежит регистрации, приему и рассмотрению Компанией.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов Компания 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.

Анализ финансового и социального положения заемщика, обратившегося с заявлением о внесении изменений в условия договора, осуществляется Компанией в каждом конкретном случае в зависимости от ситуации и обстоятельств, при наступлении которых произошло ухудшение финансового и социального положения заемщика.

4. Компания в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, определенном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает Заемщику об одном из следующих решений:

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

2) о встречном предложении по изменению условий договора о предоставлении микрокредита;

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

Внесение изменений в условия договора о предоставлении микрокредита осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки заемщика с

учетом его социального и финансового положения при документальном подтверждении заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям договора о предоставлении микрокредита.

Микрофинансовая организация принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) части первой пункта 2 настоящего Порядка, заемщиком -физическими 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.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с заемщиком - физическим лицом, указанным в подпункте 1) части второй настоящего пункта, 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.

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

При принятии Компанией и Заемщиком решения о согласии с изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, порядок и сроки внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита определяются внутренним документом Компании, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения Компанией. Данный срок не распространяется на случаи, препятствующие внесению изменений в условия договора о предоставлении микрокредита по независящим от Компании, и может быть продлен до их устранения.

При направлении Компанией своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, срок представления ответа Заемщиком на предложенные Компанией условия изменения договора о предоставлении микрокредита составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Заемщиком такого решения.

5. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Компании, об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с даты получения решения Компании, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в течение 30 (тридцати) календарных дней, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Компании.

Микрофинансовый омбудсмен рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в Компанию и недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

6. Недостижение взаимоприемлемого решения между Компанией и Заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения решения Компании, по встречному предложению по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

При неосуществлении в течение 24 (двадцати четырех) месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по договору о предоставлении микрокредита, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, процедуры по урегулированию

задолженности на условиях, обеспечивающих снижение обязательства Заемщика, в том числе полную отмену неустойки (штрафа, пени), уступка права (требования) коллекторскому агентству не допускается.

В случаях неудовлетворения требования о внесении платежей, а также не реализации Заемщиком по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, либо отсутствия согласия между заемщиком Компанией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита Компания 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) уступить с соблюдением требований законодательства права (требования) по договору о предоставлении микрокредита лицу при наличии у Заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

по договору о предоставлении микрокредита физического лица, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, - свыше ста восьмидесяти последовательных календарных дней;

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

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

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

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

7. Реструктуризация задолженности осуществляется в целях расширения спектра используемых инструментов для финансово-экономического оздоровления Заемщиков.

8. Основные виды реструктуризации:

1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

2) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

3) изменение метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

4) изменение срока микрокредита;

5) иные виды реструктуризации.

9. Вопрос реструктуризации микрокредита при возникновении временных финансовых трудностей и/или форс - мажорных обстоятельств у Заемщика рассматривается на основании расширенного мониторинга и/или подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей и/или форс – мажорных обстоятельств.

10. Заемщик вправе обратиться с заявлением о реструктуризации (внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита) при наступлении следующих обстоятельств:

- 1) Регистрация заемщика в качестве безработного органах занятости;
- 2) Изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к социально уязвимым слоям населения (СУСН), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 (трех) 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.);
- 8) иные обстоятельства, влияющие на своевременное обслуживание обязательств заемщика.

11. Процедура рассмотрения заявления на реструктуризацию подразделяется на следующие этапы:

- 1) обращение заемщика в Компанию с заявлением о предоставлении реструктуризации;
- 2) анализ и оценка финансового состояния Заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации;
- 3) выявление причин реструктуризации с предоставлением подтверждающих документов;
- 4) определение условий, при положительном решении которых будет предоставлена реструктуризация;
- 5) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации, а также их представление на заседание Комитета по проблемным микрокредитам.

11. Взаимодействие микрофинансовой организации с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с микрофинансовой организацией в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется: по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении микрофинансовой организации, посредством телефонных переговоров по инициативе микрофинансовой организации, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие, структуры задолженности, остатка просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором, об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом РК «О микрофинансовой деятельности», а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором, в период времени и с частотой, предусмотренными действующим законодательством РК.

При взаимодействии в рамках указанных мер соблюдаются следующие ограничения на: осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный действующим законодательством РК;

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;

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;

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;

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

Взаимодействие микрофинансовой организации с третьим лицом, не являющимся лицом, связанным обязательствами с микрофинансовой организацией в рамках договора о предоставлении микрокредита, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными действующим законодательством РК, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

**Приложение 1**  
**К Порядку урегулирования задолженности**  
**по микрокредитам, выданным**  
**ТОО «МФО «Satcredit.kz»**

**Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств (фактов), повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита:**

справка о регистрации в качестве безработного и (или) справка о доходах заемщика за последние шесть месяцев с места работы или выписка о поступлении и движении денег заемщика;

акт работодателя о прекращении трудового договора, о предоставлении отпуска без сохранения заработной платы или справку/лист о временной нетрудоспособности заемщика;

справка с места работы с указанием размера заработной платы и выписки из Единого накопительного пенсионного фонда;

документ, подтверждающий нахождение заемщика отпуске в связи с беременностью и рождением ребенка (детей), усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей), а также в отпуске без сохранения заработной платы по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;

справка о временной нетрудоспособности, подтверждающая болезнь близких родственников, супруга (супруги) заемщика, а также свидетельство/справка о смерти близких родственников, супруга (супруги) заемщика;

нотариально заверенный договор аренды с указанием порядка и сроков оплаты арендной платы;

документы, подтверждающие нанесение заемщику материального ущерба в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества, которое использовалось заемщиком для осуществления предпринимательской деятельности);

официальные документы, подтверждающие факт наступления форс-мажорных обстоятельств;

справка об инвалидности;

решение уполномоченного государственного органа об аресте счетов заемщика;

инкассовое распоряжение;

судебные акты;

иные документы, подтверждающие факт ухудшения финансового состояния заемщика.