

Утверждено
Решением единственного учредителя
ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн»
№4 от 15.12.2025г.

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

2025 год

1. Общие положения

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

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

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

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

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

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

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

2. Направления и методика работы по досудебному урегулированию проблемного микрокредита

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

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

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

2.4. Необходимым условием в работе по взысканию задолженности на ранней стадии является установление психологического контакта с заемщиком. На данном этапе работы определяется достоверная причина возникновения задолженности. Длительное отсутствие контакта с проблемным заемщиком создает вероятность возникновения негативных последствий — отсутствие заемщика по прежним адресам и контактным телефонам (перемена места жительства, номеров мобильных телефонов); в психологическом плане — утрата в сознании заемщика актуальности

и злободневности проблемы по погашению микрокредита. Подобное поведение заемщика ведет к снижению результативности дальнейшей работы по возврату просроченной задолженности.

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

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

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

- Проводит телефонные переговоры с телефонных номеров микрофинансовой организации с должниками (его представителями) не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день в период с 09:00 до 21:00 направленные на урегулирование ситуации; принимает возможные меры по добровольному (внесудебному) погашению должником суммы задолженности,

- Взаимодействие допускается не чаще одного раза в день и не более трёх раз в неделю в период с 09:00 до 21:00 часов в будние дни в помещении микрофинансовой организации (филиале), если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;

- Взаимодействие при каждом контакте должно осуществляться сообщениями:

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

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

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

Личные встречи с должником должны проводиться с приглашением в офис.

В ходе встречи необходимо:

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

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

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

2.7. В исключительно крайних ситуациях, на основе обоснованного ходатайства должника Кредитным комитетом МФО может быть рассмотрена возможность предоставления отсрочки исполнения наступивших обязательств, снижения начисленных неустоек, заключения соглашения о переводе долга и иных мер по реструктуризации долга на взаимоприемлемых условиях.

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

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

3. Порядок работы по проблемному микрокредиту

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

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

3.2. После начала работы по проблемному микрокредиту все действия специалиста

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

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

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

- Договор о предоставлении микрокредита;
- Расчет задолженности.

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

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

2. сведения о праве заемщика – физического лица обратиться к кредитору для урегулирования вопроса задолженности, в том числе с заявлением об изменении условий договора микрокредита (при наличии такой процедуры у кредитора);

3. описание последствий невыполнения заемщиком обязательств по договору, включая информацию о мероприятиях, предпринимаемых кредитором для взыскания задолженности, и сроках их проведения.

4. Уведомление направляется заемщику в письменной форме или в электронной форме посредством:

- направления заказного письма по адресу заемщика, указанному в договоре;
- либо через электронную почту, мобильное приложение или SMS-сообщение, если такие способы связи указаны заемщиком при заключении договора и предусмотрены внутренними правилами МФО;
- а также через личный кабинет заемщика (при его наличии).

5. Уведомление считается надлежащим образом направленным с момента его отправки по последнему известному адресу или каналу связи, указанному заемщиком в договоре, независимо от факта ознакомления заемщика с уведомлением.

3.4. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик — физическое лицо вправе обратиться в МФО и/или направить в письменной форме либо способом, предусмотренным договором, заявление, содержащее сведения о

причинах возникновения просрочки, доходах и иных подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обосновывают его просьбу о внесении изменений в условия договора микрокредита, в том числе связанных с:

1. снижением ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору;
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. иными изменениями условий договора, предусмотренными законодательством или внутренними правилами МФО.

Заявление может быть подано:

- лично в отделении МФО;
- в письменной форме по почте;
- в электронной форме (через e-mail, мобильное приложение, SMS или личный кабинет), если такие способы указаны в договоре.

МФО в течение пятнадцати календарных дней с даты получения заявления уведомляет заемщика о:

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

3.5. Заемщик обязан предоставить документы, подтверждающие его социальное и финансовое положение, включая, но не ограничиваясь:

1. регистрацией в органах занятости в качестве безработного;
2. изменением социального статуса, включая отнесение к СУСН, либо статус СУСН совместно проживающего близкого родственника или супруга(и), повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
3. временной нетрудоспособностью заемщика (более 3 месяцев), связанной с болезнью;
4. отпуском по уходу за ребенком;
5. призывом на срочную военную службу;
6. семейными обстоятельствами, связанными с болезнью близких родственников или смертью;
7. обстоятельствами, нанесшими материальный ущерб (кража, пожар и т.д.);
8. иными документами, подтверждающими социальное и финансовое положение заемщика, которые могут быть предоставлены по его усмотрению.

Процесс анализа финансового и социального положения заемщика для принятия решений

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

4. Направления и методика работы с проблемными микрокредитами

- 1) Вынесение исполнительного листа нотариусом

2) Передача исполнительных листов, договоров о предоставлении микрокредита.

3) Справки о наличии задолженности

Взыскание посредством исполнительной надписи

4.1. В случае отсутствия спора между МФО и заемщиком, ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» готовит и подает в органы нотариата заявление о вынесении исполнительной надписи с указанием суммы задолженности и сроков исполнения обязательств, наступивших по договору микрокредита.

4.2. После оплаты расходов по оформлению исполнительной надписи, подтвержденной платежным документом с отметкой банка, заявление вместе со всеми необходимыми прилагаемыми документами направляется нотариусу. Перечень прилагаемых документов должен включать доказательства признания долга должником или иные бесспорные основания для вынесения исполнительной надписи, предусмотренные законодательством.

4.3. Нотариус проверяет наличие оснований для вынесения исполнительной надписи и, при их подтверждении, выносит надпись и направляет её копию должнику.

1. Если в течение 10 рабочих дней со дня получения копии исполнительной надписи от должника не поступят возражения, исполнительная надпись вступает в силу и передается взыскателю. Она является основанием для возбуждения исполнительного производства и осуществления взыскания.

2. Если должник в установленный срок выражает возражения по исполнительной надписи, нотариус отменяет исполнительную надпись и уведомляет взыскателя, что заявленное требование подлежит взысканию только в порядке искового производства.

4.4. В случае наличия спора между должником и кредитором по существу наступивших обязательств, уклонения должника от исполнения обязательств, отсутствия ответов на уведомления кредитора или отказа от расторжения договора по соглашению сторон, кредитор вправе обратиться в суд с исковым заявлением для принудительного исполнения обязательств, в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан.

4.5. Юрист МФО готовит служебную записку с предложением осуществить уплату государственной пошлины в размере, определенном Налоговым кодексом Республики Казахстан. В служебной записке указываются:

1. суть исковых требований;
2. сумма государственной пошлины;
3. реквизиты её уплаты.

4.6. После оплаты государственной пошлины, подтвержденной платежным документом с отметкой банка, исковое заявление вместе со всеми необходимыми прилагаемыми документами (договор, уведомления, акты сверки, другие доказательства) передается в суд для рассмотрения.

4.7. По результатам рассмотрения дела:

1. Результаты судебного разбирательства доводятся до сведения директора МФО.

2. По факту вступления судебного решения в силу юрист подает в суд заявление о выдаче исполнительного листа.

3. После получения исполнительного листа он в кратчайшие сроки передается судебному исполнителю для возбуждения исполнительного производства и осуществления взыскания, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.8. В случае подачи искового заявления в суд по существу обязательств заемщика, при условии, что ранее была вынесена исполнительная надпись, которую заемщик отменил, и стороны не достигли соглашения о графике погашения, удовлетворяющем обе стороны, МФО оставляет за собой право

взыскать с заемщика все расходы, понесенные на подготовку и вынесение исполнительной надписи, включая, но не ограничиваясь:

- оплатой услуг нотариуса;
- оплатой расходов на подготовку документов;
- иными расходами, документально подтвержденными МФО и связанными с вынесением исполнительной надписи.

Уведомление о таких расходах направляется заемщику в письменной или электронной форме по контактам, указанным в договоре, и считается доставленным с момента отправки.

5. Исполнительное производство

5. Порядок взаимодействия юриста МФО с судебными исполнителями при взыскании задолженности по исполнительным документам

5.1. Общие положения

5.1.1. Настоящий раздел определяет единый порядок действий юриста МФО при работе с исполнительными документами, полученными на основании вступивших в законную силу судебных решений, а также порядок взаимодействия с государственными и частными судебными исполнителями.

5.1.2. Деятельность по взысканию задолженности на стадии исполнительного производства осуществляется в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей», Гражданским процессуальным кодексом Республики Казахстан, а также внутренними нормативными документами МФО.

5.1.3. Целью процедуры является обеспечение полного, своевременного и законного взыскания задолженности, а также постоянный контроль над ходом исполнительного производства до его фактического завершения.

5.2. Получение и проверка исполнительного листа

5.2.1. После вступления решения суда в законную силу юрист МФО в течение трех (3) рабочих дней получает в суде:

- исполнительный лист (ИЛ);
- определение суда о вступлении решения в законную силу.

5.2.2. Юрист МФО осуществляет проверку исполнительного листа на предмет корректности и полноты данных:

- наименование суда и номер дела;
- данные должника (Ф.И.О., ИИН, адрес);
- сумма взыскания, включая основной долг, проценты, штрафные санкции, судебные расходы;
- дата вступления решения в законную силу.

5.2.3. При обнаружении ошибок или неточностей юрист направляет заявление в суд о внесении исправлений или о выдаче дубликата ИЛ.

5.3. Передача исполнительного листа судебному исполнителю

5.3.1. В течение пяти (5) рабочих дней с даты получения ИЛ юрист МФО подает заявление о возбуждении исполнительного производства государственному или частному судебному исполнителю по месту жительства должника либо месту нахождения его имущества.

5.3.2. К заявлению прилагаются:

- оригинал исполнительного листа;
- копия решения суда;
- расчет задолженности;
- сведения о должнике (место работы, адрес, контактные данные, банковские реквизиты, информация о возможном имуществе);
- доверенность юриста МФО.

5.3.3. Передача осуществляется лично, почтовым отправлением с уведомлением о вручении или через электронные сервисы Министерства юстиции РК (при наличии).

5.3.4. Юрист фиксирует дату передачи ИЛ, данные судебного исполнителя, адрес конторы и контактную информацию в реестре исполнительных документов МФО.

5.4. Возбуждение исполнительного производства

5.4.1. Судебный исполнитель обязан в течение трех (3) рабочих дней с момента поступления ИЛ вынести постановление о возбуждении исполнительного производства.

5.4.2. Копия постановления направляется взыскателю (МФО) и должнику.

5.4.3. Юрист МФО проверяет получение копии постановления, сверяет данные, суммы, сроки и отражает соответствующую информацию в реестре исполнительных дел.

5.5. Контроль за ходом исполнительного производства

5.5.1. Юрист МФО устанавливает контакт с судебным исполнителем, обеспечивает обмен информацией и контролирует применение всех предусмотренных законом мер взыскания:

- направление запросов в банки, органы КГД, ГЦВП, ГАИ для выявления счетов, доходов и имущества должника;
- наложение ареста на банковские счета и имущество должника;
- направление постановлений об удержании из заработной платы и других доходов;
- наложение запрета на регистрационные действия;
- выезд по месту жительства должника.

5.5.2. Не реже одного раза в 30 календарных дней юрист МФО направляет судебному исполнителю письменный запрос о ходе исполнительного производства.

5.5.3. При выявлении фактов бездействия судебного исполнителя юрист направляет жалобу старшему судебному исполнителю или, при необходимости, в территориальный департамент по исполнению судебных актов Министерства юстиции Республики Казахстан.

5.6. Учет взысканных сумм

5.6.1. Юрист МФО контролирует поступление и распределение денежных средств, взысканных в рамках исполнительного производства.

5.6.2. При поступлении средств на депозит ЧСИ или на расчетный счет МФО оформляется акт поступления денежных средств, к которому прилагается копия платежного поручения.

5.6.3. Судебный исполнитель обязан перечислить удержаные средства взыскателю не позднее трех (3) рабочих дней с момента удержания.

5.6.4. Юрист вносит сведения о поступивших суммах в реестр исполнительных производств.

5.7. Завершение исполнительного производства

5.7.1. Исполнительное производство подлежит завершению в случаях:

- полного исполнения требований исполнительного документа;
- невозможности исполнения (на основании акта судебного исполнителя);
- отзыва исполнительного листа взыскателем.

5.7.2. Юрист получает копию постановления о завершении исполнительного производства, фиксирует основание завершения и отражает статус в учете МФО.

5.7.3. При получении акта о невозможности взыскания юрист организует архивное хранение дела и контролирует возможность повторного предъявления исполнительного листа в течение трех лет при выявлении имущества должника.

5.8. Документирование и отчетность

5.8.1. Все документы, связанные с исполнительным производством, хранятся:

- в бумажном виде — в отдельной папке по каждому должнику;
- в электронном виде — в базе данных МФО.

5.8.2. В реестре исполнительных производств отражаются:

- дата получения и передачи ИЛ;
- данные судебного исполнителя;
- сумма долга;
- примененные меры взыскания;
- даты поступления средств;
- результат (исполнено / невозможно взыскать).

5.8.3. Ежемесячно юрист МФО формирует отчет о состоянии исполнительных производств, включающий:

- количество поданных исполнительных листов;
- количество возбужденных дел;
- сумму взысканных средств;
- перечень проблемных производств;
- предложения по улучшению процедуры взыскания.

5.8.4. Отчет предоставляется директору МФО и в службу риск-менеджмента для анализа эффективности взыскания и планирования последующих действий..

6. Списание задолженности по программам микрокредита

6.1. Общие положения

6.1.1. Настоящий раздел определяет порядок и основания списания задолженности по микрокредитам в МФО «Кредит Каз Лайн» (далее – МФО).

6.1.2. Списание задолженности осуществляется в исключительных случаях, после проведения внутреннего анализа и на основании документально подтверждённых обстоятельств, в целях оптимизации кредитного портфеля, а также в связи с невозможностью дальнейшего взыскания.

6.1.3. Решение о списании принимается комиссией МФО, созданной приказом директора, на основании материалов, представленных юридическим отделом, службой взыскания или иными уполномоченными подразделениями.

6.1.4. Списание задолженности не является аннулированием обязательств клиента, если иное не установлено решением комиссии, и отражается в бухгалтерском и управлении учёте в соответствии с внутренними стандартами МФО и требованиями законодательства Республики Казахстан.

6.2. Основания для списания задолженности

Списание задолженности по микрокредитам в МФО «Кредит Каз Лайн» производится по следующим основаниям:

6.2.1. Просрочка более 90 календарных дней

Если микрокредит имеет просрочку свыше 90 календарных дней, и по результатам внутреннего анализа признано отсутствие перспектив взыскания (в том числе при наличии исполнительного производства без результата), МФО может принять решение о комиссионном списании задолженности полностью или частично.

Такое решение принимается по представлению юриста или специалиста по взысканию с приложением:

- анализа платежной дисциплины клиента;
- информации о принятых мерах взыскания;
- заключения о невозможности взыскания.

6.2.2. Обращение клиента с заявлением о финансовых трудностях

Если клиент в течение 30 календарных дней с момента возникновения финансовых затруднений подал в МФО письменное заявление с указанием причины невозможности погашения задолженности, а также приложил документы, подтверждающие данную причину (справки, медицинские заключения, документы о потере работы, семейные обстоятельства и т.д.),

МФО может рассмотреть вопрос о:

- списании начисленного вознаграждения (процентов);
- списании неустойки (ПИН);

- списании части или всей суммы основного долга (в зависимости от тяжести обстоятельств и заключения комиссии).

6.2.3. Финансовые трудности пенсионеров

Если заемщик является пенсионером и в течение 30 календарных дней с момента возникновения финансовых трудностей подает заявление с приложением подтверждающих медицинских документов (справка о болезни, инвалидности, операции, утрате трудоспособности и т.п.),

МФО имеет право принять решение о:

- полном или частичном списании суммы основного долга,
- списании начисленного вознаграждения,
- списании штрафных санкций (ПИН).

6.2.4. Списание задолженности по причине смерти заемщика

При представлении свидетельства о смерти заемщика и соответствующих документов (справка из органов ЗАГС, нотариальные уведомления, иное подтверждение),

МФО «Кредит Каз Лайн» принимает решение о полном списании задолженности, включая основной долг, начисленные проценты и неустойку.

Основанием служит невозможность взыскания по объективным причинам.

6.2.5. Списание по результатам ревизии активных кредитов

Один раз в три года МФО «Кредит Каз Лайн» проводит ревизию (аудит) активных кредитов, находящихся на исполнении у частных судебных исполнителей.

По итогам анализа ревизионная комиссия готовит акт проверки, содержащий:

- перечень кредитов, находящихся в исполнительном производстве более 36 месяцев;
- результаты взыскания по каждому делу;
- информацию о бездействии должников или отсутствии имущества.

На основании акта ревизии комиссия МФО принимает решение о списании безнадежных кредитов, по которым подтверждено отсутствие возможности взыскания.

6.3. Порядок рассмотрения и принятия решения

6.3.1. Материалы для рассмотрения комиссии формируются ответственным подразделением (юридическим отделом, отделом взыскания или бухгалтерией) и включают:

- заявление клиента (при наличии);
- документы, подтверждающие обстоятельства;
- анализ задолженности и мер взыскания;
- предложение по форме и объему списания.

6.3.2. Комиссия рассматривает представленные материалы в течение 10 рабочих дней и принимает одно из решений:

- списать задолженность полностью;
- списать задолженность частично;
- отказать в списании.

6.3.3. Решение комиссии оформляется протоколом, утверждаемым директором МФО.

6.3.4. После утверждения бухгалтерия МФО осуществляет отражение операции списания в учете, а юридический отдел — фиксирует факт списания в кредитном досье заемщика.

6.4. Отражение и учет списанных кредитов

6.4.1. Все списанные кредиты подлежат обязательному учету в отдельном реестре списанных задолженностей, который ведется бухгалтерией и юридическим отделом совместно.

6.4.2. Реестр должен содержать:

- Ф.И.О. заемщика, ИИН;
- номер договора микрокредита;

- сумму списания;
- основание (пункт 6.2.1–6.2.5);
- дату решения комиссии;
- подписи ответственных лиц.

6.4.3. Раз в год проводится внутренний аудит списанных задолженностей для подтверждения обоснованности принятых решений.

6.5. Заключительные положения

6.5.1. Списание задолженности не исключает возможности последующего взыскания, если будут выявлены новые источники дохода или имущество должника.

6.5.2. В исключительных случаях директор МФО вправе принять решение о списании задолженности внеочередно, при наличии особых гуманитарных или социально значимых обстоятельств, с обязательным документальным подтверждением.

6.5.3. Все операции по списанию задолженности оформляются и хранятся в документации МФО не менее трех лет с даты принятия решения.

7. Погашение задолженности микрокредитования

7.1. Порядок прекращения начисления пени

Начисление пени (неустойки) прекращается автоматически в день полного исполнения обязательств по микрокредиту либо в день вступления в законную силу решения суда или совершения исполнительной надписи нотариусом, если это предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

7.2. Очередность погашения задолженности

Погашение задолженности по микрокредиту осуществляется в следующей установленной очередности:

1. расходы, связанные с исполнением обязательств, включая:
 - государственную пошлину по решению суда;
 - вознаграждение (оплату услуг) частного судебного исполнителя;
 - иные документально подтвержденные расходы, связанные с взысканием задолженности;
2. неустойка (штраф, пеня) в размере, определённом Договором микрокредита;
3. задолженность по вознаграждению (проценты, начисленные по договору микрокредита);
4. сумма основного долга (тело микрокредита).

7.3. Особенности при наличии исполнительной надписи нотариуса или решения суда

В случае, если взыскание задолженности осуществляется на основании исполнительной надписи нотариуса или вступившего в законную силу судебного акта, микрофинансовая организация осуществляет удержание и распределение поступающих средств с учетом:

- размера государственной пошлины, взысканной с должника;
- расходов, понесенных при исполнительном производстве;
- вознаграждения судебного исполнителя;
- а также дополнительных расходов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

7.4. Приоритет добровольного исполнения

МФО «Кредит Каз Лайн» приоритетно предлагает должнику добровольное погашение задолженности до возбуждения исполнительного производства, уведомляя заемщика о возможности урегулирования вопроса путем заключения соглашения о реструктуризации или добровольной оплаты долга.

7.5. Контроль и отчетность

Юридический отдел МФО обеспечивает контроль правильности распределения поступающих платежей, отражение информации в бухгалтерском и клиентском учете, а также ведет отчетность по погашению задолженности согласно действующим нормативным актам и внутренним регламентам МФО.

8. Ответственность

8.1. В рамках настоящих Правил работы с проблемными микрокредитами микрофинансовая организация (МФО) и ее уполномоченные сотрудники несут ответственность за:

- непринятие своевременных и достаточных мер по защите правовых интересов МФО как кредитора в отношении должников, допустивших нарушение сроков исполнения обязательств;
- некомпетентную организацию работы по взысканию проблемных долгов, влекущую снижение эффективности возврата задолженности;
- недостоверность расчета задолженности, неустоек, вознаграждений и иных начислений, произведенных в нарушение условий договора микрокредита и требований законодательства Республики Казахстан;
- несвоевременное, недостоверное либо неполное предоставление информации о должнике, его месте нахождения, контактных данных и иных средствах связи;
- некачественный анализ кредитных досье и документов, повлекший возникновение проблемных микрокредитов;
- несоблюдение порядка и сроков взаимодействия с судебными исполнителями, установленного внутренними нормативными документами МФО;
- нарушение требований законодательства и нормативных актов Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, включая:
 - Правила управления кредитным риском и работы с проблемной задолженностью микрофинансовых организаций (в редакции от 31.08.2025 года);
 - Правила ведения бухгалтерского учета и формирования резервов (провизий) по сомнительным и безнадежным требованиям;
 - Правила по защите прав потребителей финансовых услуг.

8.2. Сотрудники, допустившие указанные нарушения, несут дисциплинарную, материальную и (в случае выявления признаков правонарушений) административную ответственность в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан и внутренними политиками МФО.

8.3. Руководители структурных подразделений, курирующих работу с проблемными займами, обязаны обеспечивать постоянный мониторинг, контроль качества и своевременность выполнения мероприятий по взысканию, а также документальное подтверждение предпринятых мер.

8.4. В МФО «Кредит Каз Лайн» действует система внутреннего контроля и аудита за соблюдением порядка работы с проблемной задолженностью, направленная на обеспечение законности, прозрачности и эффективности взыскания.

Контроль осуществляется службой внутреннего аудита и/или комплаенс-службой не реже одного раза в год и включает:

- проверку корректности расчетов задолженности, пени, вознаграждения и иных начислений;
- оценку соблюдения сроков и порядка взаимодействия с должниками, судебными и частными исполнителями;
- анализ законности и документального оформления списаний, реструктуризаций и прекращений обязательств;
- проверку соблюдения очередности погашения задолженности и требований нормативных актов Агентства от 31.08.2025 года.

8.5. По итогам проверки составляется Акт внутреннего аудита, в котором фиксируются выявленные нарушения, причины их возникновения и ответственные лица. Руководство МФО обязано в течение 30 календарных дней с даты утверждения Акта обеспечить устранение нарушений и представить отчет о выполнении предписаний.

8.6. В случае выявления системных нарушений, злоупотреблений или признаков неправомерных действий сотрудников материалы направляются в юридический отдел и (при необходимости) в соответствующие надзорные и правоохранительные органы в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9. Внутренний контроль и назначение ответственного подразделения

9.0. В соответствии с требованиями Правил Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» создает внутреннее структурное подразделение, независимое от кредитного подразделения, либо назначает ответственное должностное лицо, уполномоченное выполнять функции контроля и координации работы с проблемной задолженностью.

9.1. Функции внутреннего контроля и назначенного лица

Ответственное подразделение/должностное лицо выполняет следующие функции:

1. Контроль соблюдения процедур досудебного и судебного урегулирования задолженности

- Ответственные: Директор → Юрист → Риск-менеджер
- 2. Согласование решений по реструктуризации задолженности и прощению долга
 - Ответственные: Директор → Юрист → Риск-менеджер → Бухгалтер (при необходимости финансового анализа)
- 3. Контроль сроков направления уведомлений и предоставления ответов клиентам
 - Ответственные: Директор → Риск-менеджер → Отдел кадров → Оператор → Кредитный менеджер
- 4. Контроль взаимодействия с заемщиками, исключающий давление, угрозы и злоупотребления
 - Ответственные: Директор → Риск-менеджер → Отдел кадров → Кредитный менеджер

9.2. Оценка и анализ обращений клиентов

В рамках реализации поведенческого надзора и внутреннего контроля:

- анализируются обращения заемщиков по вопросам проблемных микрокредитов;
- проводится качественная и количественная оценка причин возникновения просрочек;
- формируются предложения по изменению процедур предоставления и взыскания займов;
- результаты направляются в виде управленческой отчетности руководству МФО для принятия решений и корректировки политики работы с задолженностью.

9.3. Мониторинг исполнения решений микрофинансового омбудсмана

Ответственное лицо/подразделение МФО обязано:

- вести учет всех решений, вынесенных микрофинансовым омбудсманом;
- обеспечивать их своевременное и полное исполнение;
- документировать сроки исполнения и уведомление клиентов;
- информировать руководство о невыполненных решениях и препятствиях к их исполнению.

9.4. Взаимодействие с Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

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

9.5. Отчетность

Внутреннее подразделение/ответственное лицо МФО обеспечивает:

- ежеквартальную управленческую отчетность руководству МФО по вопросам проблемных микрокредитов;
- учет всех этапов взыскания задолженности: досудебных, судебных и исполнительных;
- учет всех решений по заявлениям заемщиков о реструктуризации и списании задолженности;
- документальное подтверждение исполнения мероприятий и контроля за соблюдением всех внутренних правил и требований законодательства.

9.6. Ознакомление сотрудников и ответственность

9.6.1. Все сотрудники МФО «Кредит Каз Лайн», участвующие в работе с проблемными микрокредитами, обязаны быть ознакомлены с настоящими Правилами работы с проблемными займами и соблюдать установленные процедуры.

9.6.2. Сотрудники несут личную ответственность за:

- исполнение своих обязанностей в рамках процедур досудебного и судебного урегулирования задолженности;
- соблюдение очередности и сроков погашения задолженности;
- корректное оформление и учет документов по проблемным микрокредитам;
- взаимодействие с заемщиками без применения давления, угроз или злоупотреблений;
- своевременное предоставление отчетности и информации в соответствии с внутренними регламентами.

9.6.3. Ответственные лица за контроль выполнения настоящего пункта:

- Директор — общий контроль за исполнением правил всеми сотрудниками;
- Риск-менеджер — контроль соблюдения процедур досудебного и судебного урегулирования, мониторинг соблюдения сроков;
- Юрист — контроль законности действий по взысканию задолженности и согласование решений по реструктуризации и списанию; контроль соблюдения процедур досудебного и судебного урегулирования, мониторинг соблюдения сроков
- Отдел кадров — контроль ознакомления сотрудников с правилами и фиксирование ответственности, исходящей из корреспонденции по досудебному урегулированию;
- Кредитный менеджер и оператор — соблюдение процедур взаимодействия с клиентами, корректность ведения документации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила являются внутренним нормативным документом ТОО «МФО «Кредит Каз Лайн» и обязательны к исполнению всеми должностными лицами и сотрудниками организации, участвующими в процессе предоставления, обслуживания, контроля и взыскания микрокредитов.

10.2. Все сотрудники МФО обязаны ознакомиться с настоящими Правилами, соблюдать установленные процедуры и инструкции, а также нести ответственность за их исполнение в пределах своих должностных полномочий.

10.3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Директором МФО, который несет ответственность за обеспечение их исполнения, организацию внутреннего контроля и мониторинг эффективности процедур работы с проблемными микрокредитами.

10.4. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется по решению Директора МФО или на основании требований законодательства Республики Казахстан и нормативных актов Агентства по регулированию и развитию финансового рынка.

10.5. Настоящие Правила подлежат регулярному пересмотру и актуализации не реже одного раза в год или в случае изменения нормативных требований, внутренних процедур МФО либо при выявлении системных нарушений в работе с проблемными займами.

10.6. Все действия по контролю, внесению изменений и ведению учета выполнения настоящих Правил должны быть документально оформлены и храниться в соответствии с внутренними регламентами и требованиями законодательства Республики Казахстан.