

# «Микрофинансовая организация «PROcredit»

---

Товарищество с Ограниченной Ответственностью

**БҰЙРЫҚ**

**«28» августа 2025 года**  
Алматы қаласы

**ПРИКАЗ**

**№ 07/1-П**  
город Алматы

**«Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита ТОО «Микрофинансовая организация «PROcredit»**

В соответствии с нормами Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» и иными предусмотренными нормами действующего законодательства Республики Казахстан, настоящим

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые к настоящему приказу Правила рассмотрения заявления заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита ТОО «Микрофинансовая организация «PROcredit».
2. Ответственность и контроль за реализацию настоящего Приказа, а также доведения до сведения сотрудников ТОО «Микрофинансовая организация «PROcredit» возложить на Исполнительного директора Бейсембаеву Саулежан Андреевну контактный номер +7 771 990 50 86.

Директор

Сафронов В.А.



**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор ТОО «МФО «PROcredit»**  
**Сафронов В.А.** \_\_\_\_\_  
(Приказ № 07/1-П от 28.08.2025 г.)



**Правила рассмотрения заявления заемщиков – физических лиц  
о внесении изменений в условия договора  
о предоставлении микрокредита  
ТОО «Микрофинансовая организация «PROcredit»**

Настоящие Правила рассмотрения заявления заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (далее по тексту -Правила) Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «PROcredit» (далее по тексту – МФО) разработаны и утверждены в рамках норм Закона Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность» (далее Постановление - 82) и иных предусмотренных норм действующего законодательства Республики Казахстан и определяют внутренние процедуры МФО по приему, регистрации, рассмотрению и принятию решений по заявлениям заемщиков - физических лиц (далее – заемщик/заемщики) о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, с целью обеспечения прозрачности, единообразия и защиты прав заемщиков.

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления МФО обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, 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 настоящей статьи;

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

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

Уведомление считается доставленным, если оно направлено должнику одним из следующих способов, предусмотренных договором: путем опубликования в Личном кабинете Заемщика; на адрес электронной почты, указанный в договоре; по месту жительства, указанному в договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу; с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации в том числе

посредством отправки на адрес электронной почты МФО info-procredit@prozaimy.kz 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) 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. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства (факты), повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обуславливающие 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 1-1 к Постановлению 82 (далее – Перечень документов), а также прилагаются к настоящим Правилам (Приложение №1)

4. По истечении срока, указанного в пункте 2 статьи 9-2 Закона, 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.

5. МФО в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, определенном Постановлением 82 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.

6. МФО 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) пункта 2 настоящих Правил, заемщиком:

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, указанным в подпункте 1) пункта 6 настоящих 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.

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

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

9. Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению микрофинансовой организацией.

10. При представлении заемщиком неполных документов и сведений микрофинансовая организация запрашивает недостающие документы, необходимые для рассмотрения заявления, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обуславливающие подачу заявления, в соответствии с Перечнем документов.

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.

11. МФО при рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита при расчете платежеспособности заемщика руководствуется требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215.

12. 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.

13. При принятии МФО и заемщиком решения о согласии с изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, сроки внесения изменений в условия договора о

предоставлении микрокредита составляет в течении 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения МФО.

Данный срок не распространяется на случаи, препятствующие внесению изменений в условия договора о предоставлении микрокредита по независящим от МФО причинам, и может быть продлен до их устранения.

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

15. Недостижение взаимоприемлемого решения между микрофинансовой организацией и заемщиком в течение тридцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 2) пункта 5 настоящих Правил, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

16. Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 3) пункта 5 настоящих Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в срок, предусмотренный пунктом 15 настоящих Правил, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом 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 либо во внесудебном порядке.

17. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) пункта 1 настоящих Правил, а также нереализации заемщиком прав, предусмотренных пунктом 2 настоящих Правил, МФО, вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке при условии их улучшения для заемщика.

Под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 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.

В случае применения МФО улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном в договоре о предоставлении микрокредита.

Заемщик вправе в течение четырнадцати календарных дней с даты получения уведомления отказаться в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита, от примененных микрофинансовой организацией улучшающих условий.

18. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) пункта 1 настоящих Правил, а также нереализации заемщиком прав, предусмотренных пунктом 2

настоящих Правил, либо отсутствия согласия между заемщиком и МФО по изменению условий договора о предоставлении микрокредита МФО 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 МФО на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

МФО в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками;

2-1) уступить с соблюдением требований, установленных в статье 9-1 Закона, 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»;

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 взыскание 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, банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

19. При неосуществлении в течение 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.

20. Микрофинансовой организации запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью, за исключением случаев, когда такие услуги оказываются МФО коллекторским агентством и (или) сервисной компанией.

21. Не допускается заключение МФО договора о досудебном взыскании и урегулировании задолженности, а также сборе информации, связанной с задолженностью, с коллекторским

агентством в отношении физического лица, задолженность которого обеспечена ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем.

22. В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства МФО не вправе:

- обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;

- требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

**Приложение № 1 к Правилам рассмотрения заявления заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита  
ТОО «Микрофинансовая организация «PROcredit»**

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

- 1) 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;
- 2) акт работодателя о прекращении трудового договора, о предоставлении отпуска без сохранения заработной платы или справку/лист о временной нетрудоспособности заемщика;
- 3) справка с места работы с указанием размера заработной платы и выписки из Единого накопительного пенсионного фонда;
- 4) документ, подтверждающий нахождение заемщика в 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;
- 5) справка о временной нетрудоспособности, подтверждающая болезнь близких родственников, супруга (супруги) заемщика, а также свидетельство/справка о смерти близких родственников, супруга (супруги) заемщика;
- 6) нотариально заверенный договор аренды с указанием порядка и сроков оплаты арендной платы;
- 7) 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);
- 8) официальные документы, подтверждающие факт наступления форс-мажорных обстоятельств;
- 9) справка об инвалидности;
- 10) решение уполномоченного государственного органа об аресте счетов заемщика;
- 11) инкассовое распоряжение;
- 12) судебные акты;
- 13) иные документы, подтверждающие факт ухудшения финансового состояния заемщика.