

Утверждено Решением  
Учредителя ТОО «МФО «Q4 Finance»  
от 01.12.2025г.

**Условия и меры урегулирования задолженности,  
применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика  
в ТОО «МФО «Q4 Finance»**

г. Алматы, 2025 год

## **Глава 1. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика.**

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления ТОО «МФО «Q4 Finance» (далее – МФО) обязан уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита (далее – Договор), о:

- 1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- 2) праве заемщика - физического лица по Договору обратиться в МФО;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Договору. МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

2. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору заемщик - физическое лицо вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в том числе связанных с:

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

При представлении заемщиком неполных сведений и документов МФО вправе запросить недостающие документы. 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.

3. Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств (фактов), повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по Договору:

- 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.

4. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика физического лица рассматривает предложенные изменения в условия Договора в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику - физическому лицу о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) о встречном предложении по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

5. МФО принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора, предусмотренных подпунктом 2) и подпунктом 3) части первой пункта 2 настоящего документа, 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, заключенного с заемщиком - физическим лицом, указанным в подпункте 1) 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.

6. Заемщик – физическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 3) пункта 4 настоящего документа, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО. Микрофинансовый омбудсмен рассматривает обращение заемщика – физического лица при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.

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, обеспеченному 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.

7. Внесение изменений в условия МФО 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 займа.

8. При принятии МФО и Заемщиком решения о согласии с изменениями в условия Договора, порядок и сроки внесения изменений в условия Договора определяются внутренним документом МФО, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения МФО.

9. При направлении МФО своих предложений по изменению условий Договора, срок представления ответа Заемщиком на предложенные МФО условия изменения договора о предоставлении займа указывается в письме МФО и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Заемщиком решения МФО, за исключением Договора (по Договору заключенному с физическим лицом на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем пятидесятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете), заключенного с МФО,

срок представления ответа Заемщиком на предложенные микрофинансовой организацией условия изменения Договора по которому составляет не менее 3 (трех) календарных дней со дня получения Заемщиком решения МФО.

10. Недостижение соглашения между МФО и Заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения предложения МФО по изменению условий договора о предоставлении займа, считается отказом в изменении условий Договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия МФО и Заемщика. Микрофинансовый омбудсмен рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

11. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) пункта 1 настоящего документа, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего документа, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и МФО по изменению условий Договора МФО вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика. Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству; Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии права МФО на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору.

2-1) уступить с соблюдением требований, установленных в статье 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), права (требования) по договору о предоставлении микрокредита/ соглашению о предоставлении кредитной линии лицу при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

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

- по иным договорам о предоставлении микрокредита/соглашениям о предоставлении кредитной линии 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, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке либо в судебном порядке;

4) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с Применимым законодательством.

12. В соответствии с Законом и Договором МФО в рамках досудебного урегулирования задолженности Заемщика, вправе взыскать задолженность Заемщика на основании исполнительной надписи нотариуса.

13. Максимальная сумма задолженности заемщика по Договору составляет сумму микрокредита, сумму вознаграждения и неустойки (пени), с учетом ограничения, указанного в пункте 3 Заявления о присоединении, что соответствует требованиям Закона.

## **Глава 2. Порядок предоставления реструктуризации**

14. Реструктуризация задолженности осуществляется в целях расширения спектра используемых инструментов для финансово-экономического оздоровления заемщиков.

15. 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.

16. 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.

17. Перечень случаев, при которых возможна реструктуризация микрокредита:

- 1) форс-мажор, который привел к уничтожению активов;
- 2) снижение уровня дохода (сокращение на работе, уменьшение зарплаты, временные проблемы в бизнесе, закрытие бизнеса и др.);
- 3) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости либо сокращение размера заработной платы;
- 4) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение его к социально уязвимым слоям населения либо получателям адресной социальной помощи, а равно получение статуса социально уязвимые слои населения совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного совокупного дохода заемщика и (или) его семьи;
- 5) временная нетрудоспособность заемщика более 2 (двух) месяцев, связанная с болезнью;
- 6) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- 7) семейные обстоятельства, связанные с болезнью, смертью близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшие на снижение среднемесячного совокупного дохода заемщика и (или) его семьи;
- 8) обстоятельства, не позволяющие заемщику надлежащим образом исполнить обязательства по договору микрокредита/соглашению о предоставлении кредитной линии, в том числе нанесшие материальный ущерб в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража, пожар, затопление) или надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления чрезвычайных ситуаций, в том числе природного характера (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение);
- 9) получение заемщиком инвалидности;
- 10) призыв заемщика на срочную военную службу (в т.ч. воинские сборы), началом воинской службы считать день издания приказа соответствующего командира (начальника) об убытии из местного органа военного управления к месту прохождения воинской службы (сборов);
- 11) иные обстоятельства, повлекшие ухудшение финансового и социального положения заемщика, в том числе предусмотренные внутренними документами микрофинансовой организации.

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

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

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

- 1) обращение заемщика в микрофинансовую организацию с заявлением о предоставлении реструктуризации;
- 2) анализ и оценка финансового состояния заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации;
- 3) выявление причин запроса 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 кредитного комитета микрофинансовой организации.

19. Точное определение финансового состояния клиента дает возможность сделать эффективную реструктуризацию способствующая финансово-экономическому оздоровлению заемщика.

20. Финансовый анализ по заемщику составляется на текущий момент с учетом реальных доходов и расходов заемщика и членов семьи, оцениваются все действующие обязательства клиента, согласно отчету с кредитного бюро, а также прочих обязательств клиента. В обязательном порядке оцениваются будущие денежные потоки клиента с целью недопущения выхода в просрочку микрокредита в будущем.