

**БЕКІТЕМІН**

«Жеңіл Ақша» МҚҰ» ЖШС

Бас директоры

\_\_\_\_\_/ Мұралбек Есхат  
«20» сәуір 2026 жыл № 02-04/1 бұйрығы

**Қарызды реттеу тәртібі және төлем қабілетсіз қарыз алушыға қолданылатын шаралар**

**Қарыз алушылардың проблемалық берешекті реттеу мәселесі бойынша өтініштерін  
тіркеу тәртібі мен оларды қарау мерзімдері, сондай-ақ қарыз алушының қаржылық  
және әлеуметтік жағдайын талдау тәртібі**

**(бұдан әрі – «Нұсқаулық»)**



1. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі кешіктірілген жағдайда, бірақ оның туындаған күнінен бастап он күнтізбелік күннен кешіктірмей, «Жеңіл Ақша» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі – Микроқаржылық ұйым) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен және мерзімде қарыз алушыға:

- 1) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімінің кешіктірілгені және хабарламада көрсетілген күнгі мерзімі өткен берешек мөлшерін көрсете отырып төлемдер енгізу қажеттілігі туралы;
- 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушы – жеке тұлғаның микроқаржылық ұйымға жүгіну құқығы туралы;
- 3) микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушы өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда туындайтын салдарлар туралы.

Микроқаржылық ұйым қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

2. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап отыз күнтізбелік күн ішінде қарыз алушы – жеке тұлға Микроқаржылық ұйымға келуге және (немесе) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен не жазбаша түрде микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімінің кешігу себептері, кірістері және шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш жасауына негіз болатын басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтініш беруге құқылы. Бұл өзгерістер мынадай мәселелерге қатысты болуы мүмкін:

- 1) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін немесе сыйақы мөлшерін төмендету;
- 2) негізгі қарыз және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру;
- 3) берешекті өтеу әдісін немесе өтеу кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі қарызды басым тәртіппен өтеу;
- 4) микрокредиттің мерзімін өзгерту;
- 5) мерзімі өткен негізгі қарызды және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредит бойынша айыппұлды (айыппұл, өсімпұл) жою;
- 6) ипотека пәні болып табылатын жылжымайтын мүлікті кепіл берушінің тараптар келісімінде белгіленген мерзімдерде дербес сату;
- 7) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына микроқаржы ұйымына кепілге қойылған мүлікті беру арқылы өтемақы ұсыну;
- 8) ипотека пәні болып табылатын жылжымайтын мүлікті сату және микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені сатып алушыға беру.

Қарыз алушының қарыз міндеттемелерін орындаудағы кешігу мәселесін біркелкі шешу тәсілін анықтау мақсатында, қарыз алушы микрокредит беру шартының шарттарына өзгерістер енгізу туралы өтініш бере алатын негізгі жағдайлар келесідей анықталды:

- 1) Қарыз алушының жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркелуі;
- 2) Қарыз алушының әлеуметтік мәртебесінің өзгеруі, атап айтқанда, Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңына сәйкес әлеуметтік осал топқа жатқызылуы (әрі қарай – «СОТ»), сондай-ақ қарыз алушының бірге тұратын жақын туысы, жұбайы СОТ мәртебесін алған жағдайда, бұл орташа айлық табыстың төмендеуіне әсер етуі;
- 3) Қарыз алушының уақытша еңбекке жарамсыздығы (3 айдан астам) аурумен байланысты;
- 4) Қарыз алушының бала күтімі бойынша демалысқа шығуы;
- 5) Қарыз алушының әскери қызметке шақырылуы;
- 6) Қарыз алушының жақын туыстарының немесе жұбайының әлеуметтік маңызды ауруларға байланысты немесе өлім жағдайлары салдарынан туындаған отбасылық жағдайлар;
- 7) Қарыз алушыға материалдық шығын келтірген жағдайлар (ұрлық, өрт және т.б.).

Аталған тізім толық емес болып табылады және қарыз алушының міндеттемелерін қазіргі шарттар бойынша орындау мүмкіндігіне әсер еткен жағдайға байланысты толықтырылуы мүмкін.

Қарыз алушы несие берушіге өзінің қазіргі қаржылық және әлеуметтік жағдайы туралы ақпарат беруі, табыстың төмендегені немесе жоқ екендігін құжаттар арқылы растауы қажет, бұл шарттар бойынша міндеттемелерді орындауға мүмкіндік береді.

Қарыз алушы көрсетілген құжаттарды ұсынғаннан кейін, Микроқаржы ұйымының заңгері құжаттарды 3 (үш) жұмыс күні ішінде қарайды және қарыз алушының қаржылық және әлеуметтік жағдайы туралы жазбаша немесе ауызша қорытынды береді, ол Микроқаржы ұйымының атқарушы органы шешім қабылдауы үшін қолданылады. Қабылданған шешім туралы Микроқаржы ұйымы қарыз алушыны 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етеді.

Қарыз бойынша міндеттемелерді сот тәртібімен өндіріп алу алдында міндетті түрде қарызды реттеу процедурасы жүргізілуі қажет, яғни қарыз алушыға мерзімі өтіп кеткен қарызды төлеу қажеттігі туралы жазбаша талап жолдап, шағымға жауап беру ұсынылады.

Қарыз алушының өтініші кіріс корреспонденция журналында тіркеледі және осы Нұсқаулықтың 3-бабында көрсетілген мерзімде қаралады.

3. Микроқаржы ұйымы қарыз алушы – жеке тұлғаның өтінішін алған күннен бастап он бес (15) календарлық күн ішінде микрокредит беру шартының шарттарына енгізілген өзгерістерді уәкілетті органның нормативтік-құқықтық актісінде белгіленген тәртіппен қарайды және жазбаша түрде немесе микрокредит беру шартына сәйкес әдіспен қарыз алушы – жеке тұлғаға хабарлайды:

- 1) микрокредит беру шартының шарттарына енгізілген ұсынылған өзгерістермен келісетіні туралы;
- 2) қарыз міндеттемелерін реттеу бойынша өз ұсыныстары туралы;
- 3) микрокредит беру шартының шарттарына өзгерістер енгізу туралы өтінішке бас тартуы және бас тарту себептерінің негізделген түсіндірмесі туралы.

4. Қарыз алушы – жеке тұлға осы Нұсқаулықтың 3-бабының 3) тармақшасында көрсетілген Микроқаржы ұйымының шешімін алған күннен бастап он бес (15) календарлық күн ішінде немесе микрокредит беру шартының шарттарына өзгерістер енгізу бойынша өзара

қабылданатын шешімге жетпеген жағдайда, уәкілетті органға жүгінуге және сонымен қатар Микроқаржы ұйымын хабардар етуге құқылы.

Уәкілетті орган қарыз алушы – жеке тұлғаның өтінішін Микроқаржы ұйымына жүгінгенін дәлелдейтін құжаттарды ұсынған жағдайда және Микроқаржы ұйымымен микрокредит беру шартының шарттарына өзгерістер енгізу бойынша өзара келісімге келе алмаған кезде қарастырады.

Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңына сәйкес әлеуметтік осал топқа жататын қарыз алушы – жеке тұлғаға қатысты, тұрғын үй ретінде пайдаланылатын және кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жылжымайтын мүлікпен қамтамасыз етілген микрокредит шарты бойынша, уәкілетті орган қарыз алушының кепілге қойылған мүлкіне сотқа шағым беру арқылы өндіріп алу жолын қарастыруға жол берілмейді.

Қарыз алушы – жеке тұлғаның өтініші уәкілетті орган тарапынан Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаралады.

5. Осы Нұсқаулықтың 1-бабының бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген талап қанағаттандырылмаған жағдайда, сондай-ақ қарыз алушы – жеке тұлға микрокредит беру шарты бойынша осы Нұсқаулықтың 2-бабында көзделген құқықтарды жүзеге асырмаған жағдайда немесе қарыз алушы – жеке тұлға мен Микроқаржы ұйымы арасында микрокредит беру шартының шарттарын өзгерту туралы келісім болмаған жағдайда, Микроқаржы ұйымына құқық беріледі:

1) Қарыз алушыға қатысты шаралар қолдану мәселесін қарастыру.

Шараларды қолдану туралы шешім микрокредиттерді беру ережелеріне сәйкес қабылданады.

2) Қарызды сотқа дейінгі өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беру.

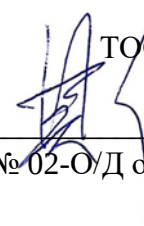
Қарызды сотқа дейінгі өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беру микрокредит беру шартында қарыз алушы микрокредит бойынша міндеттемелерін орындауда кешігулер болған жағдайда Микроқаржы ұйымының коллекторлық агенттікті тарту құқығы бар деп көрсетілген жағдайда ғана мүмкін.

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе микрокредит беру шартында көзделген шараларды қолдану, оның ішінде микрокредит беру шарты бойынша қарыз сомасын өндіріп алу үшін сотқа шағым беру, сондай-ақ кепілге қойылған мүлікті сотқа дейінгі тәртіпте өндіріп алу, Қазақстан Республикасының «Жылжымайтын мүлікті ипотекаға беру туралы» Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, немесе сот тәртібімен өндіріп алу.

4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушы – жеке кәсіпкерді немесе заңды тұлғаны банкрот деп тану туралы сотқа шағым беру.

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ТОО "МФО "Жеңіл Ақша"

  
/ Мұралбек Есхат  
Приказ № 02-О/Д от "20" апреля 2026 года



**Порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика**

**Порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросу регулирования проблемной задолженности, процесса анализа и финансового и социального положения заемщика**

(далее – «Инструкция»)

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления ТОО «МФО «Жеңіл Ақша» (далее – «Микрофинансовая организация») уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита, о:

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

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

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

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

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 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;

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.

В целях определения единообразного подхода к урегулированию просроченной задолженности заемщика, определены следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях» (далее – «СУСН»), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 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, нанешие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по договору на действующих условиях.

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

После предоставления заемщиком вышеуказанных документов, юрист Микрофинансовой организации в течение 3 (трех) рабочих дней изучает документы и выдает письменно либо устное заключение о финансовом и социальном положении заемщика для принятия решения исполнительным органом Микрофинансовой организации. О принятом решении Микрофинансовая организация уведомляет заемщика в течение 3 (трех) рабочих дней.

До обращения взыскания задолженности в судебном порядке в обязательном порядке проводить процедуру урегулирования задолженности, путем направления в адрес заемщика письменного требования о необходимости оплаты просроченной задолженности и предоставления ответа на претензию.

Обращение заемщика подлежит регистрации в журнале входящей корреспонденции и рассматривается в сроки, установленные в пункте 3 настоящей Инструкции.

3. Микрофинансовая организация в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в

условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику - физическому лицу о (об):

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

2) своих предложениях по урегулированию задолженности;

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

4. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящей Инструкции, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

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

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

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

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

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

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

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

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

3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также обратить 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, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.