



**«Dostyk»» микроқаржылық ұйымы» ЖШС-та
қарыз алушылардың берешегін реттеу және өтініштерін
қарау, сондай-ақ берешекті қайта құрылымдау
ҚАҒИДАЛАРЫ**

Алматы қ.

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы «Dostyk» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінде қарыз алушылардың берешегін реттеу және өтініштерін қарау қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) берешекті реттеу шарттарын, тәртібін және де төлеуге қабілетсіз Қарыз алушыға қатысты қолданылатын шараларды айқындайды, сонымен қатар Қарыз алушылардың Микрокредитті беру туралы шарттың талаптарына өзгерістерді енгізу туралы өтініштерін қарау қағидаларын белгілейді.

1.2. Осы Қағидалар Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 9-2-бабына және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту жөніндегі агенттігі Басқармасының 2021 жылғы 16 шілдедегі №82 «Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістерді қарау қағидаларын бекіту туралы» Қаулысына сәйкес әзірленді.

2. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР

2.1. Осы Қағидалардың мақсаттары үшін егер мәнмәтіннен өзгеше шықпаса, келесі мәндер бар терминдер, анықтамалар мен қысқартулар пайдаланылады:

- **МҚҰ** – «Dostyk» МҚҰ» ЖШС» микроқаржылық ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі;
- **Шарт** – Микрокредит беру туралы шарт;
- **Борышкер** – Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алуды пайда болуды жіберген Қарыз алушы;
- **Берешек** – Қарыз алушымен жасасқан Шартта көзделген негізгі борыштың қалдық сомаларын, есепке жазылған, бірақ төленбеген сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) қоса алғанда, микрокредит бойынша берешектің сомасы;
- **Қарыз алушы** – МҚҰ-мен Шарт жасасқан жеке тұлға;
- **Өтініш** – Қарыз алушының МҚҰ-ға Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша түрде жүгінуі;
- **Орындаушы** – Қарыз алушының Өтінішін қабылдауды, тіркеуді, есепке алуды, қарауды және жауапты ұсынуды жүзеге асыратын МҚҰ-дың жұмыскері;
- **Хабарлама** – Қарыз алушының атына МҚҰ-дың Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алудың болуы, оны реттеу мүмкіндіктері және Қарыз алушының Шарт бойынша өзінің міндеттемелерін орындамау салдары;
- **Уәкілетті тұлға** – МҚҰ-дың Өтініштерді алған кезде Шарттардың талаптарын өзгерту туралы басқарушылық шешімдерді қабылдауға уәкілетті жұмыскері;
- **Қосымша келісім** – Шарттың қолданыстағы талаптарына өзгерістерді енгізу МҚҰ сайтының dostyk.mfo@mail.ru техникалық қолдауына сұрау салынған өзгерістерді және оларға себептерді міндетті түрде көрсете отырып, жеке кабинет арқылы Қарыз алушының жазбаша сауал салу негізінде немесе еркін нысанда Шартқа тиісті қосымша келісімдерді жасасу жолымен жүргізіледі;
- **Микрокредитті қайта құрылымдау** – кредитордың микрокредитті өтеу талаптарын өзгерту бойынша іс-әрекеттері.

3. ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРҒА ХАБАРЛАМАЛАРДЫ ЖІБЕРУ ТӘРТІБІ

3.1. МҚҰ Қарыз алушылардың Шарттар бойынша міндеттемелердің уақтылы орындау мерзімдерін автоматты түрде қадағалайды.

3.2. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алу пайда болған күннен бастап 20 (жиырма) күнтізбелік күні МҚҰ Борышкерге Міндеттемені орындамау туралы хаттаманы жібереді.

3.3. МҚҰ-дың Хабарламасы мыналарды қамтиды:

1) мерзімді өткізіп алудың пайда болуы туралы ақпарат және мерзім өткізіп алынған берешектің мөлшерін көрсетумен, Шарт бойынша төлемдерді енгізу қажеттілігі;

2) «Dostyk» сайтында Қарыз алушының жеке кабинетіне арналған сілтеме, мұнда МҚҰ мыналарды көрсетеді:

- Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың

пайда болу себептері, оның кірістері және Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін айқындайтын басқа да расталған мән-жайлары (фактілері) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішпен (Қарыз алушымен МҚҰ-ға табыстау туралы хабарламамен тапсырысты пошта арқылы) МҚҰ-ға жүгіну жолымен, Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алу басталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде тараптардың келісімі бойынша берешекті реттеу мүмкіндігі:

- Қарыз алушымен Шарт бойынша өзінің міндеттемелерін орындамау салдары, оның ішінде МҚҰ-дың берешекті сот тәртібінде, сонымен қатар нотариустың Атқарушылық жазбасының негізінде өндіріп алу құқығы, МҚҰ-ға міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алу басталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде жүгінбеген немесе Қарыз алушымен берешекті реттеу бойынша келісімге келмеген жағдайда.

3.4. Хабарлама Қарыз алушыға жеткізудің тіркеуін қамтамасыз ететін байланыс құралдарын пайдалана отырып, атап айтқанда Қарыз алушының МҚҰ-ға тіркелу кезінде онымен пайдаланылатын ұялы нөміріне қысқа мәтіндік хабарлама (смс) арқылы жіберіледі.

4. ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ

4.1. МҚҰ-ға келіп түскен өтініштер алынған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және қаралуға жатады.

4.2. Орындаушы Қарыз алушыдан алынған Өтінішке кіріс нөмірді беріп, оны МҚҰ-дың Кіріс құжаттамасы журналына тіркеуді жүзеге асырады.

4.3. Орындаушы Өтінішті келесі талаптардың болуына қарайды:

4.3.1. Өтініш Қарыз алушымен Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алу басталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде МҚҰ-дың атына табыстау туралы хабарламамен тапсырысты пошта арқылы жіберілді;

4.3.2. Өтініш Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың пайда болу себептері туралы, оның кірістері және Шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы Өтінішін айқындайтын басқа да расталған мән-жайлар (фактілер), оның ішінде мыналармен байланысты:

- 1) Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін немесе сыйақы мәнін азайту жағына өзгертумен;
- 2) негізгі қарыз және (немесе) сыйақы бойынша төлемнің мерзімін кейінге қалдырумен;
- 3) берешекті өтеу әдісін немесе өтеу кезектілігін өзгертумен, оның ішінде негізгі борышты басымдықпен өтеу тәртібімен;
- 4) Шарттың мерзімін өзгертумен;
- 5) мерзімі өткізіп алынған негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешірумен, Шарт бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жоюмен.

4.4. Қарыз алушымен толық емес мәліметтер мен құжаттар берілген кезде, Орындаушы оларды Қарыз алушыдан сұратады, және Қарыз алушы жетіспейтін құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынуға тиіс.

Қарыз алушының 5 (бес) жұмыс күні ішінде сұралған құжаттарды ұсынбау Қарыз алушының Өтінішін қараусыз қалдыру үшін негіз болып табылады, бұл туралы Орындаушы тиісті хабарламаны дайындайды және Қарыз алушыға жібереді.

4.5. Өтініш Қағидалардың 4.3.-тармағында баяндалған талаптарға сәйкес болған жағдайда, Орындаушы Өтінішті Уәкілетті тұлғаға қарауға береді.

4.6. Уәкілетті тұлға, Өтінішті қараған кезде, МҚҰ-дың ішкі нормативтік құжаттарын басшылыққа алады, ал Қарыз алушының төлеуге қабілетсіздігін есептеу кезінде Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы №215 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым қарыз алушысының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу қағидаларының және шекті мәнінің талаптарын басшылыққа алады.

4.7. Уәкілетті тұлға 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Орындаушыға Өтінішті қарау нәтижесі бойынша шешім бар жауаппен хатты жібереді.

4.8. МҚҰ Уәкілетті тұлғасының шешімі мынаны қамтуға тиіс:

- 1) Қарыз алушымен ұсынылған Шарттың талаптарына өзгерістермен келісу немесе
- 2) берешекті реттеу бойынша ұсыныстар немесе

3) бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсетумен, Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту.

4.9. Шарттың 4.8.-тармағында көрсетілген шешім МҚҰ-мен курьерлік пошталық қызметпен Қарыз алушының МҚҰ-ға жүгінуінде (Өтінішінде) көрсетілген оның үй мекенжайына жіберіледі. Сонымен қатар (Қарыз алушымен келісім бойынша) Қарыз алушыға оның жүгінуіне (Өтінішіне) жауаптың сканы электрондық пошта немесе WhatsApp қосымшасы арқылы жіберуге жол беріледі.

5. ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІНЕ ЖАУАПТАРДЫ ҰСЫНУ ТӘРТІБІ

5.1. Орындаушы Өтінішке жауаптың шығыс нөмірін бере отырып, оны МҚҰ-дың шығыс құжаттамасы журналына тіркеуді жүзеге асырады, Қарыз алушының кредиттік досьесінде Өтінішке жауаптың скан-нұсқасын орналастырады.

5.2. Қарыз алушыдан осы Қағидалардың 3.4.-тармағында көрсетілген тәсілмен Өтінішті алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде, Орындаушы Қарыз алушыға қабылданған шешімге сәйкес жазбаша жауап нұсқасының біреуін жібереді, атап айтқанда:

1) МҚҰ Қарыз алушымен ұсынылған Шарттың талаптарына өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдаған кезде, Қарыз алушының Өтініші оферта ретінде (Шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныс) қаралады, ал МҚҰ-дың жауабы акцепт (осындай шарттарды қабылдау) ретінде қаралады;

2) МҚҰ Қарыз алушыға осы Қағидалардың 4.8.-тармағының 2) тармақшасы тәртібінде берешекті реттеу бойынша талаптарды ұсыну туралы шешім қабылдаған кезде, өзінің жауабында МҚҰ Қарыз алушы келіскен жағдайда онымен қол қойылу үшін Микрокредит беру туралы шартқа Қосымша келісімнің 2 (екі) данасын қоса беріп, өзінің талаптарын көрсетеді;

3) МҚҰ осы Қағидалардың 4.3.-тармағының 4.3.1.-тармақшасында көрсетілген мерзімдер Қарыз алушымен бұзылу себебімен Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдаған кезде, МҚҰ оған сәйкес Қарыз алушы мерзімдерді бұзған және де МҚҰ Шартқа өзгерістер енгізу үшін оның талаптарын қабылдай алмайтын жауапты ұсынады.

МҚҰ Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдаған жағдайда, сондай-ақ МҚҰ Қарыз алушыға берешекті реттеу бойынша өз ұсыныстарын белгілеуге құқылы.

6. БЕРЕШЕКТІ ӨНДІРІШ АЛУ БОЙЫНША ІС-ӘРЕКЕТТЕР

6.1. Қарыз алушы МҚҰ-дың Хабарламада баяндалған талаптар қанағаттандырмаған, сонымен қатар Қарыз алушыдан Қағидалардың 4.3.-тармағында көрсетілген талаптарға сәйкес келетін Өтініш алынбаған немесе Қарыз алушы мен МҚҰ арасында Шарттың талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, МҚҰ мыналарға құқылы:

1) МҚҰ-да микрокредиттер беру Қаидаларына сәйкес Қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы мәселені қарауға, оның ішінде МҚҰ нотариустың атқарушылық жазбасы негізінде негізгі борышты, сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) қоса алғанда, берешекті өндіріп алуға, немесе микрокредит бойынша берешекті сот тәртібінде өндіріп алуға құқылы.

6.1. Қарыз алушымен Қағидалардың 4.3.-тармағының 4.3.1.-тармақшасына сәйкес Өтінішті ұсынбау оның Шарт бойынша міндеттемені орындамаудың кінәсін мойындау болып табылады.

7. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

12. Осы Қағидалар МҚҰ-дың Директорымен бекітілген күннен бастап күшіне енеді;

13. Осы Қағидалар оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген кезде қайта қарауға жатады.

14. Осы Қағидаларға өзгерістер мен толықтырулар осы Қағидаларға енгізу жолымен Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын есепке ала отырып, жазбаша түрде ресімделеді.

Промышловое и промысловое

А.А. Чирмичев

