

Утверждаю

Генеральный директор  
ТОО «Коллекторское Агентство  
Kazakhstan Collection Group»  
Ажибаева А.К.



«27» сентября 2024 г.

**Правила урегулирования задолженности физических лиц, при реализации ими своих прав кредитора, возникших в результате уступки права (требования) задолженности по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита**

## **Глава 1. Общие положения**

Настоящие Правила урегулирования ТОО «Коллекторское агентство Kazakhstan Collection Group» задолженности физических лиц, при реализации ими своих прав кредитора, возникших в результате уступки права (требования) задолженности по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка «Об утверждении Правил урегулирования коллекторскими агентствами задолженности физических лиц, при реализации ими своих прав кредитора, возникших в результате уступки права (требования) задолженности по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита», а также со статьей 6-1 Закона Республики Казахстан «О коллекторской деятельности» (далее - Закон о коллекторской деятельности) и определяют порядок рассмотрения ТОО «Коллекторское агентство «Kazakhstan Collection Group» заявлений должников-физических лиц об изменении условий исполнения обязательства по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита.

В Правилах используются основные понятия, указанные в Законе о коллекторской деятельности, а также следующие понятия и сокращения:

1) обязательство по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита - задолженность по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита, в том числе взысканная по решению суда или на основании исполнительной надписи нотариуса;

2) должник – физическое лицо, обязательство которого в результате уступки права (требования) перешло Коллекторскому агентству;

3) Коллекторское агентство – ТОО «Коллекторское агентство «Kazakhstan Collection Group»

## **Глава 2. Обязанности Коллекторского агентства.**

1. Коллекторское агентство обязано в течение 30 дней с момента приобретения прав (требований) по договору банковского займа или по договору о предоставлении микрокредита уведомить должника о его праве подать заявление на изменение условий исполнения обязательства. По задолженности граждан, выкупленной до 1 октября 2024 года, Коллекторское агентство обязано в течение 20 дней с момента введения обязанности о проведении процедуры урегулирования задолженности (1 октября 2024 года) информировать должников о праве подать соответствующее заявление на изменение условий исполнения обязательства.

### **Глава 3. Порядок рассмотрения заявления об изменении условий исполнения обязательства по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита**

3. Должник, вправе обратиться в Коллекторское агентство с заявлением об изменении условий исполнения обязательства (далее – заявление) в любой срок после даты его информирования об уступке права (требования) задолженности и в случае, если право (требование) задолженности не было переуступлено коллекторским агентством третьему лицу.

4. Заявление подается должником в коллекторское агентство в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

Основаниями для изменения условий исполнения обязательства являются:

1) заемщик, зарегистрированный в качестве безработного в центре трудовой мобильности либо имеющий снижение среднемесячного дохода (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по обязательству);

2) заемщик, отнесенный к социально уязвимым слоям населения (далее – СУСН), либо совместно проживающие близкие родственники, супруга (супруги) заемщика получившие статус СУСН, либо которому назначена адресная социальная помощь;

3) заемщик, являющийся временно нетрудоспособным более 2 (двух) месяцев, связанным с заболеванием, предусмотренным приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 28 декабря 2015 года № 1033 «Об утверждении перечня заболеваний, для которых установлен срок временной нетрудоспособности более двух месяцев» либо имеющий следующие заболевания:

4) ВИЧ-инфекция при наличии инвалидности 3 группы;

5) туберкулезный менингит, туберкулез костей и суставов (позвоночника и таза), генерализованный туберкулез, широкий лекарственно-устойчивый туберкулез, легочный туберкулез с бактериовыделением, вместе с тем, наблюдающиеся в группе 1Г и получающие симптоматическое лечение;

6) злокачественные образования вне зависимости наличия группы инвалидности;

7) системные поражения соединительной ткани при наличии инвалидности 3 группы;

8) демиелинизирующие болезни центральной нервной системы при наличии инвалидности 3 группы, повлиявшие на снижение среднемесячного совокупного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по обязательству);

9) заемщик либо его супруга находятся в отпуске в связи с рождением ребенка (детей), либо в отпуске в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей) либо по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;

10) заемщик, в отношении которого установлены обстоятельства, связанные с болезнью, смертью близкого родственника, супруга (супруги) заемщика;

11) заемщик, в отношении которого установлены иные обстоятельства, в том числе нанесение материального ущерба в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества которое использовалось заемщиком для осуществления предпринимательской деятельности), пожара, затопления, уничтожившие недвижимое имущество заемщика по адресу, указанному в качестве адреса регистрации или проживания в договоре банковского займа или договора о предоставлении микрокредита или надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение).

Под снижением среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по договору) понимается снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по договору) за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на 30 (тридцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением.

При возникновении просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита по основаниям, указанным в настоящем пункте, внесение изменений в условия договора банковского займа и (или) договора о предоставлении микрокредита осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки должника с учетом его социального и финансового положения.

5. Для рассмотрения Коллекторским агентством вопроса об изменении условий исполнения обязательства, должник, в зависимости от ситуации, с которой он обращается, предоставляет следующие документы, подтверждающие ухудшение финансового и социального положения:

1) справку о регистрации в качестве безработного и (или) справку о доходах должника за последние шесть месяцев с места работы или выписку о поступлении и движении денег должника;

2) документ, подтверждающий изменение социального статуса должника либо его совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) на СУСН;

3) лист или справку о временной нетрудоспособности, подтверждающие временную нетрудоспособность должника более двух месяцев;

4) документ, подтверждающий нахождение должника или его супруга (супруги) в отпуске в связи с рождением ребенка (детей), усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей), а также по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;

5) документ, подтверждающий прохождение должником срочной воинской службы;

б) лист или справка о временной нетрудоспособности, подтверждающие болезнь близких родственников, супруга (супруги) должника, а также справка о смерти близких родственников, супруга (супруги);

7) документы, подтверждающие нанесение должнику материального ущерба в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества, которое использовалось должником для осуществления предпринимательской деятельности, пожар, затопление, уничтожившие недвижимое имущество должника по адресу, указанном в качестве адреса регистрации или проживания в договоре банковского займа и (или) договоре о предоставлении микрокредита, или ненадлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления чрезвычайной ситуации, в том числе природного характера стихийных явлений, военных действий, чрезвычайного положения).

6. При подаче должником заявления на предоставление отсрочки платежа по основному долгу и (или) вознаграждению, по причинам, указанным в части второй пункта 4 настоящих Правил, а также при предоставлении должником подтверждающего(щих) документа(тов), указанного(ных) в пункте 5 настоящих Правил, Коллекторское агентство предоставляет возможность оплаты задолженности частями согласно предоставленного графика, а также списание части задолженности по решению исполнительного органа Коллекторского агентства.

7. Заявление и документы, подтверждающие ухудшение финансового и социального положения должника, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению Коллекторским агентством.

8. При представлении неполных сведений и документов, должник предоставляет Коллекторскому агентству запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых Коллекторским агентством документов в указанный срок является основанием для оставления заявления должника без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

9. Рассмотрение Коллекторским агентством заявления осуществляется без установления к должнику требования единовременного погашения просроченной задолженности по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита, либо ее части.

10. Коллекторское агентство в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и документов, подтверждающих ухудшение финансового и социального положения должника, рассматривает предложенные изменения условий исполнения обязательства и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором банковского займа или договором о предоставлении микрокредита, сообщает должнику о (об):

1) согласия с предложенными изменениями условий исполнения обязательства;

2) своих предложениях по урегулированию задолженности;

3) отказе в изменении условий исполнения обязательства с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа согласно приложению 1 к Правилам.

При принятии Коллекторским агентством решения о согласии с предложенными должником изменениями в условия исполнения обязательства, порядок и сроки внесения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита или заключения соглашения об условиях исполнения судебного решения или исполнительной надписи нотариуса о взыскании задолженности по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита, определяются в соответствии с внутренними документами, утверждаемыми исполнительным органом Коллекторского агентства, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения Коллекторским агентством.

При направлении Коллекторским агентством своих предложений по изменению условий исполнения обязательства, срок представления ответа должником на предложенные Коллекторским агентством условия указывается в письме Коллекторского агентства и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней и не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения должником решения коллекторского агентства.

10. При принятии отрицательного решения в изменении условий исполнения обязательства, отказ должнику предоставляется по форме согласно приложению 1 к настоящим Правилам.

В случае наличия у должника нескольких обязательств по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита отказ предоставляется по каждому из них.

#### **Глава 4. Порядок предоставления по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочки платежа по основному долгу и вознаграждению**

11. Коллекторское агентство в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения от кредитного бюро сведений по заемщикам, призванным на срочную воинскую службу (далее – заемщик-военнослужащий), предоставляет по обязательству отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению, начисленному на остаток основного долга к моменту принятия решения об изменении условий исполнения обязательства (далее – отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, о чем уведомляет заемщика-военнослужащего способом, предусмотренным договором, и (или) через объекты информатизации.

12. Отсрочка платежей предоставляется путем установления нового графика платежей в виде увеличения срока микрокредита и сохранения размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к договору или к договору залога.

Требование об увеличении срока микрокредита не распространяется при досрочном погашении (возврате) банковского займа и (или) микрокредита.

13. При отказе от отсрочки платежей, заемщик-военнослужащий (третье лицо, действующее в интересах заемщика-военнослужащего по доверенности) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления коллекторского агентства, направляет заявление об отказе способом, предусмотренным договором, и (или) через объекты информатизации.

14. Коллекторское агентство в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заявления заемщика-военнослужащего об отказе от отсрочки платежей уведомляет его способом, предусмотренным договором и (или) через объекты информатизации об отмене отсрочки платежей.

15. На период отсрочки платежей Коллекторское агентство прекращает претензионно-исковую работу по заемщику и уведомление заемщика о необходимости погашения просроченной задолженности.

16. При увольнении заемщика-военнослужащего со срочной воинской службы, в том числе до истечения срока воинской службы по призыву, Коллекторское агентство по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с даты увольнения заемщика возобновляет действие договора в одностороннем порядке и уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным договором и (или) через объекты информатизации.

17. При наличии по займу или микрокредиту заемщика – военнослужащего, вступившего в законную силу судебного акта, исполнительной надписью о взыскании задолженности коллекторское агентство приостанавливает исполнительное производство на период прохождения им срочной службы.

Приложение 1  
к Правилам урегулирования  
ТОО Коллекторским агентством  
«Kazakhstan Collection Group»  
задолженности физических лиц,  
при реализации ими своих прав кредитора,  
возникших в результате уступки  
права (требования) задолженности  
по договору банковского займа или  
договору о предоставлении микрокредита

Г-ну (же) \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

### **Отказ в изменении условий исполнения обязательства**

ТОО «Коллекторское агентство Kazakhstan Collection Group» (далее – Коллекторское агентство) в ответ на Ваше заявление от \_\_\_\_\_ (вх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_) об изменении условий исполнения обязательства по договору банковского займа (договору о предоставлении микрокредита) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 2 статьи 6-1 Закона Республики Казахстан «О коллекторской деятельности» Коллекторское агентство отказывает Вам в изменении условий исполнения обязательства в связи с

---

*(указать обоснования причин отказа)*

**Уполномоченное лицо  
Коллекторского агентства**

**ФИО**