

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о порядке урегулирования просроченной задолженности**  
**и рассмотрения заявлений о внесении изменений**  
**в условия договора о предоставлении микрокредита**

В соответствии с Правилами рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, утвержденными Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83, ТОО «МФО «Смартолёт Финанс» (далее – «МФО») при наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления, уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором, а также через цифровые объекты, о:

1. размере просроченных платежей по договору на дату, указанную в уведомлении;
2. необходимости внесения просроченных платежей по договору в срок, указанный в уведомлении;
3. праве заемщика обратиться к кредитору с предложением о внесении изменений в условия договора;
4. последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору.

В течение 30 дней с даты уведомления о наличии просроченной задолженности заемщик вправе обратиться к МФО в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором, с предложением об изменении условий договора.

К заявлению прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства, повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства, обуславливающие подачу заявления с предложением о внесении изменений в условия договора.

В целях применения мер реструктуризации задолженности, оценки социального и финансового положения заемщика, а также определения обстоятельств, повлекших невозможность исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита на текущих условиях, МФО применяет следующую категоризацию заемщиков:

- заемщики, относящиеся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;
- получатели адресной социальной помощи;
- заемщики, пострадавшие вследствие чрезвычайных ситуаций;
- лица с инвалидностью I–II группы;
- заемщики, утратившие работу;
- заемщики, временно нетрудоспособные;
- заемщики, имеющие сложные семейные обстоятельства;
- военнослужащие;
- добросовестные заемщики;
- высокорисковые заемщики.

Для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств, повлекших невозможность исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита на текущих условиях, заемщиком представляются, в зависимости от категории заемщика и обстоятельств ухудшения финансового положения, следующие документы:

1. справка о регистрации в качестве безработного и (или) справка о доходах заемщика за последние шесть месяцев с места работы или выписка о движении денег по банковскому счету заемщика;
2. акт работодателя о прекращении трудового договора, предоставлении отпуска без сохранения заработной платы или справка (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. документ, подтверждающий состав семьи и наличие иждивенцев;
6. справка о временной нетрудоспособности и (или) лист о временной нетрудоспособности, подтверждающие болезнь заемщика и (или) близких родственников, супруга (супруги) заемщика, а также свидетельство (справка) о смерти близких родственников, супруга (супруги) заемщика;
7. нотариально заверенный договор аренды с указанием порядка и сроков оплаты арендной платы;
8. 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);
9. официальные документы, подтверждающие форс-мажорные обстоятельства;
10. справка об инвалидности;
11. выписка из медицинской карты амбулаторного (стационарного) больного;
12. документы, подтверждающие наличие исполнительного производства, ареста счетов или иных ограничений, включая решение об аресте банковского счета заемщика;
13. инкассовое распоряжение;
14. судебные акты;
15. иные документы, подтверждающие факт ухудшения финансового состояния заемщика.

МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и представленных заемщиком документов рассматривает предложенные заемщиком изменения в условия договора и уведомляет заемщика в письменной форме, а также через цифровые объекты либо способом, предусмотренным договором, об одном из следующих решений:

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

В рамках реструктуризации задолженности по обращениям заемщиков МФО могут применяться следующие меры по изменению условий договора о предоставлении микрокредита:

1. изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
2. уменьшение на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита;
3. отсрочка платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
4. изменение метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
5. изменение срока микрокредита;
6. прощение просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени), связанных с обслуживанием микрокредита;
7. предоставление отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации залогового и (или) иного имущества.

Решение кредитора по заявлению заемщика принимается в соответствии с внутренним порядком МФО по принятию решений по реструктуризации микрокредитов физических лиц 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.

В случае недостижения взаимоприемлемого решения между МФО и заемщиком заемщик вправе обратиться к финансовому омбудсману в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.