

Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядка информирования банком и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 апреля 2026 года № 38583

Примечание ИЗПИ!

Введение в действие см. п. 5 .

В соответствии с частью третьей пункта 2 статьи 61 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", частью третьей пункта 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности", подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан "О государственной статистике" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечень документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядок информирования банком и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита (далее – Правила).

2. Признать утратившими силу постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка по перечню согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Департаменту поведенческого надзора в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятия, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

5. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования, за исключением пунктов 14, 15, 16, 17, 18 и 19 Правил, которые вводятся в действие с 1 июля 2026 года;

Приостановить до 12 июля 2026 года действие:

абзаца первого пункта 2 Правил, установив, что в период приостановления данный абзац действует в следующей редакции:

"2. Кредитор при наличии просрочки исполнения обязательства по договору, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором, а также через объекты информатизации, о:";

части первой пункта 3 Правил, установив, что в период приостановления данная часть действует в следующей редакции:

"3. В течение сроков, установленных пунктом 2 статьи 61 Закона о банках и пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, заемщик обращается к кредитору, выдавшему кредит, в письменной форме и (или) через объекты информатизации, и (или) иным способом, предусмотренным договором, с предложением об изменении условий договора в соответствии с подпунктами 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 10) пункта 2 статьи 61 Закона о банках и подпунктами 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8) и 9) пункта 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.";

абзаца первого части первой пункта 7 Правил, установив, что в период приостановления данный абзац действует в следующей редакции:

"7. Кредитор в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и представленных заемщиком документов рассматривает предложенные заемщиком изменения в условия договора и в соответствии с пунктом 3 статьи 61 Закона о банках, пунктом 3 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, уведомляет заемщика в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором, об одном из следующих решений:";

части первой пункта 11 Правил, установив, что в период приостановления данная часть действует в следующей редакции:

"11. Для целей Правил уведомление заемщика о возможности обращения к кредитору для изменения условий договора (далее – уведомление), а также ответ кредитора на заявление заемщика направляются в письменной форме и (или) через объекты информатизации, и (или) иным способом, предусмотренным договором.";

частей первой, третьей и четвертой пункта 28 Правил, установив, что в период приостановления данные части действуют в следующей редакции:

"28. Кредитор 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 договору отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению (далее – отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, без начисления вознаграждения по кредиту, о чем уведомляет заемщика – военнослужащего в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором.";

"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 кредитора, направляет заявление об отказе в письменной форме, либо через объекты информатизации, либо способом, предусмотренным договором. Кредитор в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения данного заявления, уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором, а также через объекты информатизации об отмене отсрочки платежей и возобновлении начисления вознаграждения по кредиту.

При увольнении заемщика – военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, кредитор по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней со дня исключения его из списков воинской части прекращает предоставление отсрочки платежей и возобновляет начисление вознаграждения по кредиту, о чем уведомляет его в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором."

В период с 1 июля 2026 года до 1 января 2027 года пункты 14, 16, 18 и 19 Правил действуют в следующей редакции:

"14. При наличии у заемщика просроченной задолженности по потребительским кредитам, не обеспеченным залогом имущества, перед двумя и более кредиторами, а также коллекторскими агентствами, которым уступлены права (требования) по договору, и при отсутствии у заемщика иных кредитов, обеспеченных залогом имущества, заемщик вправе обратиться за коллективным урегулированием задолженности в электронной форме через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при банковском омбудсмане и микрофинансовом омбудсмане (далее – платформа):

1) к банковскому омбудсману – при наличии задолженности по банковским займам;
2) к микрофинансовому омбудсману – при наличии задолженности по микрокредитам;

3) к банковскому омбудсману либо микрофинансовому омбудсману – при наличии одновременно задолженности по банковским займам и микрокредитам, с последующим осуществлением процедуры коллективного урегулирования банковским омбудсманом и микрофинансовым омбудсманом совместно.

Процедура коллективного урегулирования задолженности, включая согласование изменений условий договоров и формирование графика погашения задолженности, осуществляется банковским омбудсманом и (или) микрофинансовым омбудсманом с участием кредиторов заемщика в пределах их компетенции";

"16. Банковский омбудсман, микрофинансовый омбудсман в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления заявления:

проверяет соответствие заемщика условиям применения процедуры коллективного урегулирования задолженности;

при соответствии принимает заявление о коллективном урегулировании задолженности к рассмотрению и инициирует процедуру коллективного урегулирования задолженности;

при несоответствии уведомляет заемщика об отказе в применении процедуры с указанием причин посредством платформы.";

"18. Кредиторы, получившие уведомление о начале процедуры коллективного урегулирования задолженности, в течение 5 (пяти) рабочих дней формируют и направляют банковскому омбудсману, микрофинансовому омбудсману предложения по изменению условий договора.

19. Банковский омбудсман, микрофинансовый омбудсман после получения информации от всех кредиторов в течение 2 (двух) рабочих дней уведомляет заемщика об условиях коллективного урегулирования задолженности посредством платформы.

При выражении заемщиком несогласия с предложенными условиями коллективного урегулирования задолженности или недостижении взаимоприемлемого решения между кредиторами и заемщиком по условиям коллективного урегулирования задолженности в течение 2 (двух) рабочих дней при наличии таких обстоятельств заемщику направляется уведомление об отказе в коллективном урегулировании задолженности, а также разъясняется его право обратиться к каждому кредитору отдельно для рассмотрения вопроса о реструктуризации задолженности в индивидуальном порядке.".

Приостановить до 1 января 2027 года действие пункта 13 Правил, установив, что в период приостановления данный пункт действует в следующей редакции:

"13. В случае принятия кредитором решения об отказе в изменении условий договора, предусмотренного подпунктом 3) части первой пункта 7 Правил, а также при недостижении взаимоприемлемого решения между кредитором и заемщиком в срок,

указанный в части четвертой пункта 8 Правил, кредитор уведомляет заемщика в письменной форме и (или) иным способом, предусмотренным договором банковского займа, о праве заемщика в течение трех месяцев обратиться к банковскому омбудсману, микрофинансовому омбудсману в целях досудебного урегулирования задолженности по кредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности."

Приостановить до 1 января 2027 года действие абзаца третьего приложения 2 к Правилам, установив, что в период приостановления данный абзац действует в следующей редакции:

"В случае несогласия с результатами рассмотрения Вашего обращения Вы вправе в течение 3 (трех) месяцев со дня получения настоящего уведомления обратиться к банковскому омбудсману, микрофинансовому омбудсману для рассмотрения спора. Обращение можно подать через интернет-ресурс _____ (раздел "Подать обращение"). Контактные номера: _____ (WhatsApp)."

*Председатель Агентства Республики Казахстан
по регулированию и развитию финансового рынка*

М. Абылкасымова

СОГЛАСОВАНО

Министерство искусственного
интеллекта и цифрового развития
Республики Казахстан

Бюро национальной статистики
Агентства по стратегическому
планированию и реформам
Республики Казахстан
Утверждены постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 28 апреля 2026 года № 83

Правила рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечень документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядок информирования банком и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита

1. Настоящие Правила рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечень документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядок информирования банком и организацией, осуществляющей микрофинансовую

деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита (далее – Правила) разработаны в соответствии с частью третьей пункта 2 статьи 61 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках), частью третьей пункта 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" (далее – Закон о микрофинансовой деятельности), подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан "О государственной статистике" и определяют порядок рассмотрения банком и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, заявлений заемщиков – физических лиц (далее – заемщик) о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита (далее – заявление), перечень документов, прилагаемых к заявлению, а также порядок информирования банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений.

Требования, установленные Правилами, распространяются на банки, филиалы банков – нерезидентов Республики Казахстан, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, (далее – банк), организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность, (далее – микрофинансовая организация), а также на лиц, которым уступлены права (требования) по договору банковского займа, договору о предоставлении микрокредита, указанных в пункте 1 статьи 63 Закона о банках, части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о микрофинансовой деятельности.

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

1) задолженность – сумма долга по банковскому займу и (или) микрокредиту, включающая остаток основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором банковского займа, договором о предоставлении микрокредита, заключенным с заемщиком – физическим лицом, а также комиссии и иные платежи по договору банковского займа;

2) коллективное урегулирование задолженности – процедура досудебного урегулирования просроченной задолженности заемщика по потребительским кредитам, не обеспеченным залогом имущества, перед двумя и более кредиторами, применяемая при одновременном соответствии заемщика условиям, установленным Правилами, и предусматривающая участие всех кредиторов заемщика в урегулировании задолженности;

3) кредит – банковский заем, микрокредит;

4) кредитор – банк, микрофинансовая организация, лица, которым уступлены права требования по договору;

5) договор – договор банковского займа, договор о предоставлении микрокредита, заключенные с банком, микрофинансовой организацией.

Глава 2. Порядок рассмотрения заявления и заявления о коллективном урегулировании задолженности

2. Кредитор при наличии просрочки исполнения обязательства по договору, 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.

3. В течение сроков, установленных пунктом 2 статьи 61 Закона о банках и пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, заемщик обращается к кредитору, выдавшему кредит, в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором, с предложением об изменении условий договора в соответствии с подпунктами 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 10) пункта 2 статьи 61 Закона о банках и подпунктами 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8) и 9) пункта 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.

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.

Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления и подтверждения обстоятельств, повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору, установлен в приложении 1 к Правилам (далее – Перечень документов), за исключением случаев, предусмотренных частью четвертой настоящего пункта.

Для целей рассмотрения заявления заемщика, относящегося к категории лиц с инвалидностью первой или второй группы, и подтверждения обстоятельств, повлекших возникновение просрочки исполнения обязательств по договору, к обращению прилагаются следующие документы:

- 1) справка об инвалидности;
- 2) справка с места работы (при наличии трудовых отношений) с указанием размера заработной платы.

По истечении срока, указанного в пункте 2 статьи 61 Закона о банках, пункте 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, заявление подлежит рассмотрению кредитором в случае отсутствия вступившего в законную силу

судебного акта, исполнительной надписи о взыскании задолженности по договору, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенного для урегулирования задолженности по договору либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору.

В случае уступки права (требования) по договору заявление подается лицу, которому перешли права (требования) по договору.

4. Заявление подлежит приему, регистрации, учету и рассмотрению кредитором.

5. Кредитор в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявления проверяет полноту представленных документов и при необходимости запрашивает недостающие документы, необходимые для рассмотрения заявления, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательств, сведения о текущих доходах и обстоятельства, обуславливающие подачу заявления, в соответствии с Перечнем документов, с указанием срока их представления, предусмотренного частью второй настоящего пункта, а также с уведомлением заемщика об оставлении заявления без рассмотрения в случае непредставления документов в указанный срок.

Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней

6. При рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия договора при расчете платежеспособности заемщика банк руководствуется требованиями постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 25 августа 2025 года № 52 "Об установлении макропруденциальных нормативов и лимитов, их нормативных значений и методики расчетов" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 36722), микрофинансовая организация – постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 14 ноября 2019 года № 192 "Об утверждении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, норм и лимитов, методики их расчетов" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19629).

7. Кредитор в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и представленных заемщиком документов рассматривает предложенные заемщиком изменения в условия договора и в соответствии с пунктом 3 статьи 61 Закона о банках, пунктом 3 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, 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 по форме согласно приложению 2 к Правилам.

При наличии у заемщика нескольких договоров с кредитором рассмотрение заявления и принятие решения осуществляются по каждому договору отдельно.

8. Решение кредитора по заявлению заемщика принимается кредитором в соответствии с внутренним порядком кредитора по принятию кредитных решений по реструктуризации кредитов 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.

При достижении согласия между кредитором и заемщиком об изменении условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия соответствующего решения кредитором. Указанный срок не применяется в случаях, препятствующих внесению изменений по причинам, не зависящим от кредитора, и может быть продлен до их устранения.

В случае направления кредитором встречных предложений по изменению условий договора срок представления ответа заемщиком указывается в письме кредитора и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком соответствующего решения кредитора.

Недостижение взаимоприемлемого решения между кредитором и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения кредитора, предусмотренного подпунктом 2) части первой настоящего пункта, считается отказом в изменении условий договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

В случае согласия заемщика с предложениями кредитора по изменению условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения кредитором ответа заемщика.

9. В период рассмотрения заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 61 Закона о банках и пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, кредитор не требует досрочного погашения просроченной задолженности по договору либо ее части, а также приостанавливает мероприятия по подаче заявления о совершении исполнительной надписи нотариусом либо иска в суд о взыскании задолженности.

Погашение просроченной задолженности либо ее части допускается по инициативе заемщика при уведомлении кредитора.

10. Кредитор принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора на срок не менее трех месяцев без требования выплаты комиссий и (или) иных платежей по договору при подаче заявления о внесении изменений в условия договора, предусмотренных в подпункте 2) и (или) подпункте 4) пункта 2 статьи 61 Закона о банках и (или) в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, заемщиком:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии со статьей 68 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", при наличии условий, предусмотренных пунктом 5 статьи 61 Закона о банках и (или) пунктом 3-2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности;

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

11. Для целей Правил уведомление заемщика о возможности обращения к кредитору для изменения условий договора (далее – уведомление), а также ответ кредитора на заявление заемщика направляются в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором.

Уведомление и ответ считаются доставленными при их направлении:

по месту жительства, указанному в договоре либо заявлении, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе полученного одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающих по указанному адресу;

на адрес электронной почты, указанный в договоре либо заявлении заемщика;

путем отправления текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащие полный текст уведомления или ответа заемщику;

с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксирование получения уведомления или ответа заемщиком.

При явке заемщика к кредитору ответ на заявление заемщика вручается заемщику под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата уведомления или ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, уведомление и ответ считаются переданным надлежащим образом.

12. При неосуществлении в течение двадцати четырех месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по договору банковского займа, договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, процедуры по урегулированию задолженности, обеспечивающей взаимоприемлемые для сторон условия, при которых заемщик способен погашать задолженность по кредиту, в том числе полную отмену неустойки (штрафа, пени), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа, уступка права (требования) коллекторскому агентству не допускается.

13. В случае принятия кредитором решения об отказе в изменении условий договора, предусмотренного подпунктом 3) части первой пункта 7 Правил, а также при недостижении взаимоприемлемого решения между кредитором и заемщиком в срок, указанный в части четвертой пункта 8 Правил, кредитор уведомляет заемщика в

письменной форме и (или) иным способом, предусмотренным договором, о праве заемщика в течение трех месяцев обратиться к финансовому омбудсману в целях досудебного урегулирования задолженности по кредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

Требования настоящего пункта не распространяются на ломбарды и кредитные товарищества.

14. При наличии у заемщика просроченной задолженности по потребительским кредитам, не обеспеченным залогом имущества, перед двумя и более кредиторами и при отсутствии у заемщика иных кредитов, обеспеченных залогом имущества, заемщик вправе обратиться за коллективным урегулированием задолженности в электронной форме через платформу коллективного урегулирования, функционирующую при службе финансового омбудсмана (далее – платформа).

Процедура коллективного урегулирования задолженности, включая согласование изменений условий договоров и формирование графика погашения, осуществляется финансовым омбудсманом с участием кредиторов заемщика.

15. Заемщик подает заявление о коллективном урегулировании задолженности, содержащее фамилию, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), его индивидуальный идентификационный номер.

К заявлению о коллективном урегулировании прилагается согласие заемщика на сбор и (или) обработку персональных данных, предоставленное в соответствии с пунктом 4 статьи 8 Закона Республики Казахстан "О персональных данных и их защите".

По усмотрению заемщика к заявлению прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства, повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательств, сведения о доходах и обстоятельства, обосновывающие подачу заявления о проведении процедуры коллективного урегулирования задолженности.

16. Финансовый омбудсман в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления заявления о коллективном урегулировании задолженности:

проверяет соответствие заемщика условиям применения процедуры коллективного урегулирования задолженности;

при соответствии принимает заявление о коллективном урегулировании задолженности к рассмотрению и инициирует процедуру коллективного урегулирования задолженности;

при несоответствии уведомляет заемщика об отказе в применении процедуры с указанием причин посредством платформы.

17. Критериями задолженности, подлежащей урегулированию в соответствии с пунктом 4 статьи 61 Закона о банках и пунктом 4-1 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, являются:

1) просроченная задолженность перед двумя и более кредиторами (за исключением ломбардов) по потребительским банковским займам и микрокредитам, не обеспеченным залогом имущества, превышает 90 (девяноста) последовательных календарных дней;

2) задолженность заемщика не являлась предметом процедуры коллективного урегулирования в течение 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих подаче заявления о коллективном урегулировании задолженности;

3) отсутствие в отношении заемщика возбужденного дела о применении процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан "О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан".

Наличие вступивших в законную силу судебных актов либо исполнительных надписей нотариуса о взыскании задолженности по требованиям кредиторов, являющихся участниками процедуры коллективного урегулирования задолженности, а также возбужденного на их основании исполнительного производства не препятствует допуску заемщика к указанной процедуре при условии оплаты им расходов по совершению исполнительных действий и оплаты деятельности частного судебного исполнителя.

18. Кредиторы, получившие уведомление о начале процедуры коллективного урегулирования задолженности, в течение 5 (пяти) рабочих дней формируют и направляют финансовому омбудсману предложения по изменению условий договора.

19. Финансовый омбудсман после получения информации от всех кредиторов в течение 2 (двух) рабочих дней уведомляет заемщика об условиях урегулирования задолженности посредством платформы.

Несогласие заемщика с предложенными условиями коллективного урегулирования задолженности или недостижение взаимоприемлемого решения между кредиторами и заемщиком по условиям коллективного урегулирования задолженности считается отказом в коллективном урегулировании задолженности.

В течение 2 (двух) рабочих дней со дня установления обстоятельств, указанных в части второй настоящего пункта, финансовый омбудсман уведомляет заемщика об отказе в коллективном урегулировании задолженности и разъясняет его право на обращение к каждому кредитору отдельно для рассмотрения вопроса о реструктуризации задолженности в индивидуальном порядке.

20. В случае заключения соглашения об урегулировании задолженности либо соглашения о внесении изменений в условия договоров в рамках процедуры коллективного урегулирования задолженности кредиторы:

приостанавливают мероприятия по подаче заявлений о совершении исполнительной надписи нотариусом, а также исков в суд о взыскании задолженности;

в течение 7 (семи) календарных дней со дня заключения указанного соглашения принимают меры по отзыву ранее выставленных платежных требований в отношении взыскания урегулированной задолженности, а также прекращают процедуры взыскания урегулированной задолженности, предусмотренные статьей 63 Закона о банках и пунктом 5 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности если такие процедуры были начаты до начала процедуры коллективного урегулирования.

21. Кредитор до обращения с требованием о принудительном взыскании задолженности по договору в судебном порядке, инициирования совершения исполнительной надписи нотариуса, а также уступки права (требования) по договору третьему лицу, не являющемуся коллекторским агентством, обеспечивает заемщику реализацию процедур досудебного урегулирования задолженности, предусмотренных Правилами.

Уступка права (требования) по договору третьему лицу допускается после завершения процедуры досудебного урегулирования задолженности, в том числе:

- 1) после рассмотрения кредитором заявления заемщика об изменении условий договора и принятия по нему решения в порядке, определенном Правилами;
- 2) при наличии оснований для коллективного урегулирования задолженности – после предоставления заемщику возможности обращения за применением такой процедуры и завершения рассмотрения вопроса о ее применении.

Глава 3. Требования к внутреннему порядку принятия решений по реструктуризации кредитов физических лиц и информированию уполномоченного органа

22. Принятие кредитором решения о внесении изменений в условия договора осуществляется в соответствии с внутренним порядком принятия кредитных решений по реструктуризации кредитов физических лиц, утверждаемым органом управления кредитора (далее – внутренний порядок).

23. Внутренний порядок кредитора содержит, в том числе:

- 1) структуру, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников кредитора, участвующих в процессе принятия решения о внесении изменений в условия договора;
- 2) этические стандарты и нормы поведения работников кредитора с заемщиком и его представителем в ходе рассмотрения заявления заемщика о внесении изменений в условия договора;
- 3) категоризацию заемщиков в целях применения мер реструктуризации и обстоятельств, повлекших невозможность исполнения обязательств по договору на текущих условиях;
- 4) перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика, определяемый в зависимости от категории заемщика и обстоятельств, повлекших

невозможность исполнения обязательств по договору, в соответствии с Перечнем документов;

5) матрицу принятия решений по изменению условий договора (далее – Матрица), предусматривающую подходы к оценке допустимости и целесообразности применения мер реструктуризации с учетом категории заемщика, обстоятельств, повлекших невозможность исполнения обязательств по договору, его финансового положения и риска дальнейшего увеличения задолженности.

Матрица устанавливает единые подходы к принятию решений и применяется кредитором в качестве инструмента обеспечения единообразия практики. Использование матрицы не ограничивает право кредитора на принятие индивидуального решения с учетом обстоятельств конкретного случая и финансового положения заемщика;

6) состав и описание мер по реструктуризации задолженности, включающих меры, предусмотренные пунктом 2 статьи 61 Закона о банках и пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности;

7) процедуру внесения изменений в условия договора, включая порядок взаимодействия с заемщиком и сроки принятия решения;

8) комплекс мер по снижению просроченной задолженности по кредитам физических лиц, отражаемой на балансе и учитываемой за балансом кредитора, а также порядок и сроки реализации указанных мер.

Требования настоящего подпункта не распространяются на лиц, которым уступлены права (требования) по договору банковского займа, договору о предоставлении микрокредита, за исключением коллекторского агентства.

24. Принятие решения о реструктуризации задолженности осуществляется кредитором с использованием матрицы принятия решений. Матрица принятия решений допускает применение одной и (или) нескольких мер по реструктуризации, направленных на снижение долговой нагрузки заемщика.

25. В целях реализации комплекса мер, предусмотренного подпунктом 8) пункта 23 Правил, кредитор формирует индивидуальный план мероприятий по урегулированию просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней по потребительским кредитам физических лиц, не обеспеченным залогом имущества, в разрезе договоров (далее – ИПМ) по форме согласно приложению 3 к Правилам.

ИПМ разрабатывается на срок 6 (шесть) месяцев и предусматривает меры по снижению просроченной задолженности по потребительским кредитам, отражаемой на балансе и учитываемой за балансом кредитора, порядок и сроки их реализации, перечень руководящих работников, ответственных за исполнение ИПМ.

ИПМ охватывает не менее 90 (девяноста) процентов общего количества договоров потребительских кредитов физических лиц, не обеспеченных залогом имущества, с просроченной задолженностью свыше 90 (девяноста) календарных дней на дату его

формирования, и составляется по состоянию на 1 января (за первое отчетное полугодие) и 1 июля (за второе отчетное полугодие), а также утверждается первым руководителем и (или) должностным лицом, курирующим соответствующее направление деятельности. Просроченная задолженность свыше 90 (девяноста) календарных дней, вновь возникшая в отчетном полугодии, подлежит включению в ИПМ.

Кредитор обеспечивает реализацию ИПМ в рамках своей деятельности в соответствии Правилами.

Результаты ИПМ рассматриваются уполномоченным коллегиальным органом (должностным лицом) кредитора не реже 1 (одного) раза в квартал с принятием при необходимости дополнительных мер, направленных на повышение эффективности реализации ИПМ.

Кредитор ежеквартально, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным периодом, формирует сведения об исполнении ИПМ по урегулированию просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней по потребительским кредитам физических лиц, не обеспеченным залогом имущества, в разрезе договоров по форме согласно приложению 4 к Правилам, а также сведения о планируемых мерах по урегулированию задолженности по потребительским кредитам физических лиц, не обеспеченным залогом имущества, повторно отнесенной к портфелю просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней в течение отчетного полугодия в разрезе договоров, по форме согласно приложению 5 к Правилам.

Кредитор обеспечивает хранение указанных сведений до полной реализации мероприятий, предусмотренных ИПМ.

26. Кредитор ведет учет заявлений, поданных в соответствии с пунктом 2 статьи 61 Закона о банках и пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, а также результатов их рассмотрения с указанием примененных условий изменения договора либо причин отказа в изменении условий договора.

Отчет о результатах рассмотрения заявлений заемщиков об изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита представляется кредитором в уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций ежеквартально, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным кварталом, по форме согласно приложению 6 к Правилам.

27. Информация, предусмотренная подпунктами 3) и 4) пункта 23 Правил, а также предлагаемые кредитором меры по изменению условий договора размещаются на официальном интернет-ресурсе кредитора.

Глава 4. Порядок предоставления военнослужащим срочной воинской службы отсрочки платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и шестьдесят дней после его окончания, без начисления вознаграждения по кредиту

28. Кредитор 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 договору отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению (далее – отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, без начисления вознаграждения по кредиту, о чем уведомляет заемщика – военнослужащего в письменной форме, а также через цифровые объекты либо способом, предусмотренным договором.

Отсрочка платежей предоставляется способом, определяемым кредитором, с увеличением срока кредита и сохранением размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к договору или договору залога. Требование об увеличении срока кредита не распространяется при досрочном погашении (возврате) кредита.

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 кредитора, направляет заявление об отказе в письменной форме, либо через цифровые объекты, либо способом, предусмотренным договором. Кредитор в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения данного заявления, уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором, а также через цифровые объекты об отмене отсрочки платежей и возобновлении начисления вознаграждения по кредиту.

При увольнении заемщика – военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, кредитор по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней со дня исключения его из списков воинской части прекращает предоставление отсрочки платежей и возобновляет начисление вознаграждения по кредиту, о чем уведомляет его в письменной форме, а также через цифровые объекты либо способом, предусмотренным договором.

В отношении заемщика – военнослужащего, имеющего просроченную задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, кредитор не применяет (приостанавливает) меры, предусмотренные пунктами 10 и (или) 11 статьи 61 Закона о банках, подпунктом 1-1) пункта 1 статьи 7 и (или) пунктом 5 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания.

При увольнении заемщика – военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, кредитор по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней со дня исключения его из списков воинской части возобновляет применение мер, предусмотренных пунктами 10 и 11 статьи 61 Закона о банках, подпунктом 1-1) пункта 1 статьи 7 и пунктом 5 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.

Требования настоящей главы не распространяются на договор, по которому имеется вступивший в законную силу судебный акт, исполнительная надпись о взыскании задолженности по договору, мировое соглашение или соглашение об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенное для урегулирования задолженности по договору либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору. При этом, в случае если в отношении банковского счета заемщика – военнослужащего кредитором были инициированы меры по ограничению расходных операций, включая выставление платежных требований либо инициирование наложения ареста и (или) обращения взыскания в рамках исполнительного производства, кредитор в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня предоставления отсрочки платежей в соответствии с частью первой настоящего пункта принимает меры по отзыву либо приостановлению таких мер.

Приложение 1
к Правилам рассмотрения
изменений в условия договора
банковского займа и договора о
предоставлении микрокредита,
перечню документов,
прилагаемых к заявлению
заемщика – физического лица о
внесении изменений в условия
договора банковского займа и
договора о предоставлении
микрокредита, а также порядку
информирования банком,
организацией, осуществляющей
отдельные виды банковских
операций, и организацией,
осуществляющей
микрофинансовую деятельность,
уполномоченного органа о
результатах рассмотрения
заявлений заемщиков –
физических лиц о внесении
изменений в условия договора
банковского займа и договора
о предоставлении
микрокредита ____

Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления и подтверждения обстоятельств, повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору

Настоящий перечень устанавливает возможные виды документов, запрашиваемые кредитором у заемщика в зависимости от ситуации для подтверждения его категории и обстоятельств, повлекших невозможность исполнения обязательств по договору:

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 справку (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 (решение об аресте банковского счета заемщика);

13) инкассовое распоряжение;

14) судебные акты;

15) иные документы, подтверждающие факт ухудшения финансового состояния заемщика.

изменений в условия договора
банковского займа и договора о
предоставлении микрокредита,
перечню документов,
прилагаемых к заявлению
заемщика – физического лица о
внесении изменений в условия
договора банковского займа и
договора о предоставлении
микрокредита, а также порядку
информирования банком,
организацией, осуществляющей
отдельные виды банковских
операций, и организацией,
осуществляющей
микрофинансовую деятельность,
уполномоченного органа о
результатах рассмотрения
заявлений заемщиков –
физических лиц о внесении
изменений в условия договора
банковского займа и договора
о предоставлении микрокредита

Форма

(Ф.И.О (если оно указано
в документе, удостоверяющем
личность) заемщика)

Адрес: _____

Отказ в изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита

Акционерное общество (Хозяйственное товарищество) " _____ " (далее – Кредитор) в ответ на Ваше заявление от ____ . ____ . ____ года (входящий № ____ от ____ . ____ . ____ года) о внесении изменений в условия договора банковского займа/ договора о предоставлении микрокредита № ____ от ____ . ____ . ____ года (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 61 Закона Республики Казахстан " О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан", подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности" Кредитором принято решение об отказе во внесении изменений в условия Договора в связи с _____.

(указать обоснования причин отказа)

В случае несогласия с результатами рассмотрения Вашего обращения Вы вправе в течение 3 (трех) месяцев со дня получения настоящего уведомления обратиться к

финансовому омбудсману для рассмотрения спора. Обращение можно подать через сайт (раздел "Подать обращение"). Контактные номера: _____ (WhatsApp).

1) Фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) уполномоченного лица кредитора.

Приложение 3
к Правилам рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечню документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядку информирования банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита

Индивидуальный план мероприятий по урегулированию просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней по потребительским кредитам физических лиц, не обеспеченным залогом имущества, в разрезе договоров банковского займа, договоров о предоставлении микрокредита

№	Наименование кредитора	Бизнес-идентификационный номер кредитора	Индивидуальный идентификационный номер заемщика	№ договора	Размер годовой эффективной ставки вознаграждения на дату выдачи кредита	Дата предоставления кредита
1	2	3	4	5	6	7

продолжение таблицы:

Дата погашения кредита	Количество дней просрочки на момент	Сумма задолженности на __.__.____г.

	Дата перехода в портфель NPL 90+	перехода в портфель NPL 90+	Основной долг	Вознаграждение	Неустойка
8	9	10	11	12	13

продолжение таблицы:

Планируемые меры						
Полное прощение	Частичное прощение			Реструктуризация на улучшающих условиях		
да (нет)	Основной долг	Вознаграждение	Неустойка	Основной долг	Вознаграждение	Неустойка
14	15	16	17	18	19	20
...						

продолжение таблицы:

Планируемый месяц урегулирования	Наличие исполнительной надписи (исполнительного листа) да (нет)
21	22

Приложение 4
к Правилам рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечню документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядку информирования банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита

Сведения об исполнении индивидуального плана мероприятий по урегулированию просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней по потребительским кредитам физических лиц, не обеспеченным залогом имущества, в разрезе договоров банковского займа, договоров о предоставлении микрокредита

			Индивидуальны й		Размер годовой эффективной
--	--	--	--------------------	--	-------------------------------

№	Наименование кредитора	Бизнес-идентификационный номер кредитора	идентификационный номер заемщика	№ договора	ставки вознаграждения на дату выдачи кредита
1	2	3	4	5	6

продолжение таблицы:

Дата предоставления кредита	Дата погашения кредита	Дата включения в ИПМ	Погашение (взыскание)		
			Основной долг	Вознаграждение	Неустойка
7	8	9	10	11	12

продолжение таблицы:

Проведенные мероприятия								
Полное прощение			Частичное прощение			Реструктуризация на улучшающих условиях		
Основной долг	Вознаграждение	Неустойка	Основной долг	Вознаграждение	Неустойка	Основной долг	Вознаграждение	Неустойка
13	14	15	16	17	18	19	20	21
...								

продолжение таблицы:

в тыс. тенге

Дата проведения мероприятия	Остаток задолженности на конец отчетного периода	Статус договора после отчетного периода открыт (закрыт)
22	23	24

Приложение 5
к Правилам рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечню документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядку информирования банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита

Сведения о планируемых мерах по урегулированию задолженности физических лиц по потребительским кредитам, не обеспеченным залогом имущества, повторно отнесенной к портфелю просроченной задолженности свыше 90 (девяноста) календарных дней в течение отчетного полугодия, в разрезе договоров банковского займа, договоров о предоставлении микрокредита

№	Наименование кредитора	Бизнес-идентификационный номер кредитора	Индивидуальный идентификационный номер заемщика	№ договора
1	2	3	4	5

продолжение таблицы:

Размер годовой эффективной ставки вознаграждения на дату выдачи кредита	Дата предоставления кредита	Дата погашения кредита	Дата перехода в портфель NPL 90+	Количество дней просрочки на момент перехода в портфель NPL 90+
6	7	8	9	10

продолжение таблицы:

Сумма задолженности на дату перехода в портфель NPL 90+		
Основной долг	Вознаграждение	Неустойка
11	12	13

продолжение таблицы:

Планируемые меры						
Полное прощение да (нет)	Частичное прощение			Реструктуризация на улучшающих условиях		
	Основной долг	Вознаграждение	Неустойка	Основной долг	Вознаграждение	Неустойка
14	15	16	17	18	19	20
...						

продолжение таблицы:

в тыс. тенге

Планируемый месяц урегулирования	Наличие исполнительной надписи (исполнительного листа) да (нет)
21	22

Приложение 6
к Правилам рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечню документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении

микрокредита, а также порядку информирования банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита

Форма,
предназначенная для сбора административных данных

Представляется: в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

Форма, предназначенная для сбора административных данных на безвозмездной основе, размещена на интернет-ресурсе: www.gov.kz/memleket/entities/ardfm?lang=ru

Наименование административной формы: отчет о результатах рассмотрения заявлений заемщиков об изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита

Индекс формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: Ф1

Периодичность: ежеквартальная, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

Отчетный период: по состоянию на "___" _____ 20__ года.

Круг лиц, представляющих форму, предназначенную для сбора административных данных на безвозмездной основе: банки второго уровня, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность

Срок представления формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: ежеквартально, не позднее 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным кварталом

Бизнес – идентификационный номер: _____

Метод сбора: в электронном виде

№	Вид займа	Поступило заявлений		
		Всего		
		количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
1	2	3	4	5

1	Банковские займы (микrokредиты), в том числе:			
1.1.	Ипотечные займы*			
1.2.	Автокредитование			
1.3.	Беззалоговые займы			
1.4.	Залоговые займы (за исключением ипотечных займов и автокредитования)			

продолжение таблицы:

из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
6	7	8

продолжение таблицы:

Внесены изменения в условия договора					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
9	10	11	12	13	14

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
15	16	17	18	19	20

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
уменьшения ежемесячного платежа по договору не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
21	22	23	24	25	26

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
изменения валюты суммы остатка основного долга по банковскому займу, выданному в иностранной валюте, на национальную валюту Республики Казахстан					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
27	28	29	30	31	32

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
33	34	35	36	37	38

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
39	40	41	42	43	44

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
изменения срока банковского займа и (или) микрокредита					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
45	46	47	48	49	50

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
полного либо частичного прощения основного долга и (или) вознаграждения					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
51	52	53	54	55	56

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
изменения в сторону уменьшения или полной отмены неустойки (штрафа, пеней)					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
57	58	59	60	61	62

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
изменения или полной отмены комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
63	64	65	66	67	68

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
69	70	71	72	73	74

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
представления отступного взамен исполнения обязательства путем передачи кредитору заложенного и (или) иного имущества					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
75	76	77	78	79	80

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства покупателю					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
81	82	83	84	85	86

продолжение таблицы:

в том числе путем:					
иного вида изменений в условия договора (указать какой)					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
87	88	89	90	91	92

продолжение таблицы:

отказано в изменении условий договора					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
93	94	95	96	97	98

продолжение таблицы:

отказ заемщика от поданного заявления, отказ предоставить документы, подтверждающие ухудшение его финансового и социального положения					
Всего			из них СУСН**		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга

* Предоставляется по займам, за исключением ипотечных займов, условия которых были изменены в рамках Программы рефинансирования ипотечных жилищных займов (ипотечных займов), утвержденной постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 24 мая 2015 года № 69;

** СУСН – социально уязвимые слои населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях", а также лица, получающие адресную социальную помощь.

Наименование _____

Адрес _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Исполнитель _____

 фамилия, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность),
 подпись, телефон

Руководитель или лицо, на которое возложена функция по подписанию отчета

 фамилия, имя и отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность),
 подпись

Дата " _____ " _____ 20__ года

Примечание: форма заполняется в соответствии с пояснением по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе "Отчет о результатах рассмотрения заявлений заемщиков об изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита".

Приложение
 к форме, предназначенной для
 сбора административных
 данных на безвозмездной основе
 "Отчет о результатах
 рассмотрения заявлений
 заемщиков об изменении
 условий договора банковского
 займа, договора о
 предоставлении микрокредита"

Пояснение по заполнению формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе

Отчет о результатах рассмотрения заявлений заемщиков об изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита (индекс – Ф1, периодичность– ежеквартальная).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее пояснение определяет единые требования по заполнению формы административных данных на безвозмездной основе "Отчета о результатах рассмотрения заявлений заемщиков об изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита" (далее – Форма).

2. Форма заполняется банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, (далее – кредитор) ежеквартально. Данные в Форме указываются: суммы – в тысячах тенге, количество – в единицах.

3. Форму подписывают руководитель или лицо, на которое возложена функция по подписанию отчета, и исполнитель.

4. Форма, подписанная руководителем кредитора или лицом, на которое возложена функция по подписанию отчета, и исполнителем посредством электронной цифровой подписи, хранится в электронном формате.

Глава 2. Пояснение по заполнению Формы

5. В Форме указываются сведения о поданных заемщиками заявлениях об изменении условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита (далее – договор), а также результатах их рассмотрения кредитором с указанием примененных условий изменения договора либо причин отказа в изменении условий договора.

6. В графах 3, 4, 5, 6, 7 и 8 отражаются сведения о поданных заявлениях об изменении условий договора в разрезе количества заемщиков, количества договоров и остатка основного долга по договору на дату подачи заявления.

7. В графах 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67 и 68 отражаются сведения о внесенных изменениях в условия договора в разрезе количества заемщиков, количества договоров и остатка основного долга по договору на дату подачи заявления.

8. В графах 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85 и 86 отражаются сведения о самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон; о представлении отступного взамен исполнения обязательства по договору путем передачи кредитору заложенного и (или) иного имущества; о реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору покупателю.

9. В графах 87, 91 и 92 отражаются сведения по иным видам изменений в условия договора в разрезе количества заемщиков, количества договоров и остатка основного долга по договору на дату подачи заявления.

10. В графах 93, 94, 95, 96, 97 и 98 отражаются сведения об отказе кредитором в изменении условий договора, в том числе по причине недостижения взаимоприемлемого решения между кредитором и заемщиком.

11. В графах 99, 100, 101, 102, 103 и 104 отражаются сведения об отказе заемщиком от изменений условий договора.

12. В строке 1 отражается сумма значений строк 1.1, 1.2, 1.3 и 1.4.

13. В случае отсутствия сведений Форма предоставляется с нулевыми значениями.

Приложение
к постановлению
Правления Агентства
Республики Казахстан по
регулированию и развитию
финансового рынка
от 28 апреля 2026 года № 83

Перечень постановлений Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, признаваемых утратившими силу

1. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 "Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 23630).

2. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 84 "Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления банком второго уровня, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 23619).

3. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 января 2024 года № 5 "О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 84 "Об

утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора банковского займа" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 33961).

4. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 29 января 2024 года № 6 "О внесении изменений и дополнений в постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 "Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 33960).

5. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 5 августа 2024 года № 49 "О внесении изменений и дополнений в некоторые нормативные правовые акты Республики Казахстан по вопросам банковской и микрофинансовой деятельности" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 34894).

6. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 августа 2025 года № 49 "О внесении изменений и дополнений в постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 "Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита" и от 16 июля 2021 года № 84 "Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора банковского займа" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 36735).