

От просрочки к решению: как изменился порядок урегулирования задолженности по кредитам

В Казахстане продолжается реформирование системы потребительского кредитования и защиты прав клиентов финансовых организаций. За последние два года вступили в силу новые нормы, которые значительно меняют порядок урегулирования просроченной задолженности в банках и микрофинансовых организациях. Цель реформ — снизить долговую нагрузку населения и дать возможность гражданам восстановить платежеспособность без судебных последствий и давления коллекторов.

Расскажем, что изменилось в процедуре урегулирования просроченной задолженности, возникшей у граждан по банковским займам или микрокредитам, при каких обстоятельствах можно применить эту процедуру и кому она предоставляется в обязательном порядке.

Что изменилось?

1. С 1 октября 2021 года в Казахстане законодательно действует порядок, согласно которому заемщик, испытывающий затруднения в погашении кредита, вправе обратиться к кредитору для урегулирования своей просроченной задолженности. Кредитор принимал от заемщика письменное заявление с указанием причины просрочки и возможные варианты по дальнейшему погашению кредита.

С начала нынешнего года у клиента появились новые, более простые способы связи с кредитором по вопросам урегулирования. Теперь должник может обратиться с подобным заявлением через мобильное приложение или посредством сайта финансовой организации. Заявление, направленное через мобильное приложение или сайт финансовой организации, банк или МФО обязаны принять и зарегистрировать.

2. Изменились и сроки уведомления о наступлении просрочки. С 2021 года банк или МФО уведомляли должника не позднее 30 дней с момента наступления просрочки. С 2024 года срок был сокращен до 20 дней. И в настоящее время банки и МФО обязаны в течение 10 дней с момента возникновения просрочки уведомить заемщика, способом, который предусмотрен договором. Сокращение сроков направлено на то, чтобы процедура урегулирования не затягивалась.

В течение 30 дней с момента возникновения просрочки заемщик предоставляет кредитору информацию о причинах просрочки и вправе предложить свои варианты урегулирования. Когда заёмщик обращается за реструктуризацией, ему нужно объяснить кредитору свою ситуацию. В обращении он указывает по какому кредиту пишет, описывает, что у него случилось и почему он временно не может платить в прежнем режиме, как изменилось финансовое положение — снизился доход, потерял работу, появились дополнительные расходы, болезнь или другие жизненные трудности. Затем заёмщик поясняет, какую именно

помощь он просит: уменьшить платеж, дать отсрочку, продлить срок кредита или пересмотреть график и другие виды реструктуризации. Важно написать, на какой период нужна такая поддержка и сколько он сейчас реально может платить. Для подтверждения сложившейся ситуации, заемщику необходимо предоставить документы.

Финансовая организация рассматривает заявление в течение 15 дней и принимает решение. Если в течение 30 дней компромиссные условия не достигнуты, то считается, что кредитор отказал в процедуре урегулирования.

Куда обращаться, если не найдено взаимоприемлемого решения

В случае, если кредитор и заемщик не пришли к единому мнению по вариантам реструктуризации, то заемщик может обратиться к банковскому или микрофинансовому омбудсманам для решения вопроса в досудебном порядке. С прошлого года полномочия банковского омбудсмана расширены и впервые внедрен институт микрофинансового омбудсмана. Если раньше банковский омбудсман рассматривал споры, возникшие между банком и клиентом только по ипотечным кредитам, то теперь он рассматривает вопросы по потребительским займам физических лиц и по займам, уступленным коллекторским агентствам. В периметр рассмотрения вопросов микрофинансового омбудсмана вошли займы физических лиц и уступленные коллекторским агентствам. Услуги омбудсманов бесплатны.

Таким образом, сложилась трехуровневая система рассмотрения обращений заемщиков, имеющих просроченные кредиты. В первую очередь обратиться в банк или МФО. Если вопрос не решился и между сторонами не найдено решения, то заемщик обращается к омбудсману – банковскому или микрофинансовому. Если заемщик не удовлетворен решениями омбудсмана, либо решение не принято или банк/МФО не исполнил — у вас есть право обратиться в Агентство по регулированию и развитию финансового рынка.

Кто может получить отсрочку по кредитам в обязательном порядке и при каких обстоятельствах?

В Казахстане законодательство по кредитам и долгам в 2024-2025 годах получило важные дополнения, которые учитывают людей из уязвимых групп — в том числе военнотружущих, малообеспеченных граждан, а также тех, кто пострадал из-за чрезвычайных ситуаций. Эти изменения призваны смягчить долговую нагрузку и дать шанс заемщику, находящемуся в сложных жизненных обстоятельствах реструктуризовать долги.

В законе, подписанном в июне 2024 года, предусмотрено специальное правило для военнотружущих. Для лиц, проходящих обязательную воинскую службу, а также в течение 60 дней после демобилизации — приостанавливается начисление штрафов и процентов по кредитам, а также предоставляется отсрочка по оплате кредита.

То есть, если у военнослужащего есть кредит – в период службы и 2 месяца после демобилизации ему предоставляется «льгота» по обслуживанию долга. Это даёт время после возвращения к гражданской жизни, когда доход или стабильность могут восстанавливаться.

Также Агентство в текущем году ввело требование запрета по выдаче кредита для военнослужащих, находящихся на срочной службе. Банки и МФО должны проверять статус заемщика на предмет призыва или прохождения срочной службы перед выдачей займа. Если человек находится на срочной службе, кредит ему не выдается. Данные о статусе военнослужащего передаются в кредитные бюро, которые затем информируют банк или МФО.

Социально-уязвимые слои населения и пострадавшие от ЧС

Инициативы 2024–2025 годов прямо нацелены на поддержку граждан, которые из-за житейских трудностей или чрезвычайных обстоятельств потеряли доход или оказались в кризисе. Для социально уязвимых граждан при условии документального подтверждения ухудшения жизненной ситуации предусмотрена отсрочка по кредитам минимум на три месяца.

Отсрочка, пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации предоставляется в обязательном порядке не менее на 3 месяца без штрафов и дополнительных комиссий. Еще одним вариантом может стать изменение графика платежей в сторону уменьшения на 50% от суммы действующего платежа.

Люди, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации (сокращение дохода, болезнь, потеря работы или средств заработка), могут получить временную передышку без штрафов и давления коллекторов.

Условия реструктуризации займа могут быть в виде: снижения ставки вознаграждения; отсрочки платежа; изменения метода погашения; увеличения срока займа; прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пени), комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием займа; самостоятельной реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, или представления отступного путем передачи заложенного имущества кредитору; реализации недвижимого имущества, с передачей обязательства покупателю.