

УТВЕРЖДЕН
Приказом генерального директора
ТОО «Микрофинансовая организация «Lender»
№18 от 03 сентября 2024 года
Абаева Д.А.



Правила рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования просроченной задолженности.

г.Астана, 2024 год

Настоящие Правила рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования просроченной задолженности (далее - Правила) товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Lender» (далее – МФО) разработаны по поручению РГУ «Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка» и определяют порядок взаимодействия МФО с заемщиком, в случае поступления от последнего обращения по вопросам урегулирования просроченной задолженности.

Рассмотрение МФО обращений заемщиков осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан №56-V ЗРК от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон) и договором о предоставлении микрокредита (далее – Договор).

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения МФО и его заемщиками.

1. Общие положения

1.1. В Правилах используются понятия, предусмотренные Законом, а также следующие понятия:

- 1) заемщик – физическое лицо, заключившее с МФО Договор;
- 2) микрофинансовый омбудсман - независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из Договора, заключенного между МФО и заемщиком по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и МФО, а также в случаях, предусмотренных п.2 ст.29-1 Закона;
- 3) кредитное досье – документы и сведения, формируемые МФО на каждого заемщика;
- 4) микрокредит – деньги, предоставляемые МФО заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных в Договоре, на условиях платности, срочности и возвратности;
- 5) обращение – заявление заемщика об изменении условий Договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов;
- 6) ответственное лицо – работник МФО, назначаемый первым руководителем МФО, ответственный за прием, регистрацию, учет и рассмотрение обращения.

2. Порядок подачи заемщиком обращения и порядок его рассмотрения МФО

2.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления МФО обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации о:

- возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- праве заемщика по договору о предоставлении микрокредита обратиться в МФО с заявлением, предусмотренным пунктом 2.2. Правил;
- последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Договору. МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

2.2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик вправе посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по Договору;
- 2) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

- 3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 4) изменением срока микрокредита;
- 5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- 6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- 7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи МФО заложенного имущества;
- 8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору покупателю.

По истечении указанного срока, заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительской 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, а также в случае, если право (требование) по Договору не было уступлено МФО третьему лицу.

2.3. Заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия Договора при наступлении одного и/или несколько случаев:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
- 4) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- 5) призыв заемщика на срочную военную службу;
- 6) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- 7) обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по Договору на действующих условиях.

2.4. Заемщик должен предоставить МФО информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору, и предоставить документы, подтверждающие наступление случая/-ев, указанных в п.2.3. Правил.

Перечень документов, необходимый для рассмотрения МФО вопроса внесения изменений в условия Договора, в зависимости от ситуации с которой он обращается, определяется МФО самостоятельно.

2.5. Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации и учету в день поступления, а также подлежит рассмотрению МФО в установленные сроки.

2.6. При представлении заемщиком неполных сведений и документов МФО запрашивает их. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

2.7. МФО в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия Договора в соответствии с постановлением 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 в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику об одном из следующих решений:

- 1) о согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) о встречном предложении по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа по форме согласно приложению 1 к Правилам.

В период рассмотрения заявления заемщика о внесении изменений в условия Договора МФО не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

2.8. При принятии МФО решения о согласии с предложенными изменениями в условия Договора, порядок и сроки внесения изменений в условия Договора определяются внутренним документом МФО, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцать) календарных дней со дня принятия такого решения МФО.

Внесение изменений в условия Договора осуществляется 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.

2.9. В случае принятия МФО решения, отраженного в пп. 1),2) п.2.7. Правил, МФО не вправе устанавливать к заемщику требование единовременного погашения просроченной задолженности по микрокредиту, либо ее части.

2.10. При направлении МФО встречных предложении по изменению условий Договора, срок представления ответа заемщиком на предложенные МФО условия изменения Договора указывается в письме МФО и составляет не менее 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения заемщиком решения МФО.

Недостижение взаимоприемлемого решения между МФО и заемщиком в течение тридцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного пп. 2) п. 2.7. Правил, считается отказом в изменении условий Договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

2.11. Решение по обращению заемщика принимается МФО на основании предоставленной документов и/или данных, полученных в результате рассмотрения заявления и проверки сведений о заемщике, а также любой дополнительной информации, предоставленной в заявлении.

2.12. МФО отказывает в удовлетворении обращения заемщика по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

3. Порядок обращения заемщика в микрофинансовому омбудсману

3.1. Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного пп.3) п. 2.7. Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора в срок, предусмотренный ч. 2 п. 2.10. Правил, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО.

Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.

В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения от заемщика, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по Договору, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд либо во внесудебном порядке.

4. Порядок взаимодействия с заемщиком.

4.1. МФО взаимодействует заемщиком следующими способами:

- телефонные переговоры;
- почтовые уведомления (в том числе посредством электронной почты);
- текстовые сообщения;

- переписка через мессенджеры.

4.2. При каждом взаимодействии с заемщиком, МФО в обязательном порядке сообщает следующую информацию:

- наименование МФО;

- место нахождения МФО;

- ФИО работника МФО, который осуществляет взаимодействие с заемщиком.

4.3. МФО может осуществлять телефонные звонки не более 3 раз в неделю и не более 1 раза в будние дни в период с 08-00 до 21-00 часов будние дни в помещении МФО.

4.4. МФО не привлекает третьих лиц в целях урегулирования и/или погашения просроченной задолженности.

5. Ответственность за нарушение требований Правил.

5.1. Ответственные лица несут дисциплинарную и/или материальную ответственность за нарушение требований настоящих Правил.

Приложение №1
к Правилам рассмотрения обращений
заемщиков по вопросам урегулирования
просроченной задолженности.

Отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита

Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Lender»
(далее – Кредитор) в ответ на Ваше заявление от _____.____. _____. года
(входящий № _____ от _____.____. _____. года)
о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита
№ _____ от _____. года (далее – Договор), сообщает следующее.
в соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан
"О микрофинансовой деятельности" Кредитор отказывает Вам в изменении
условий Договора в связи с _____

(указать обоснования причин отказа).

Уполномоченное лицо Кредитора фамилию, имя, отчество (при его наличии)

Примечание:

В случае наличия у заемщика в организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, нескольких договоров о предоставлении микрокредита отказ предоставляется по каждому Договору.