

**Товарищество с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «Центрофинанс Казахстан»**

«Регламент урегулирования просроченной задолженности»

**УТВЕРЖДЕН
Приказом от 01.10.2021 года
ТОО «МФО «Центрофинанс Казахстан»**

Настоящий «Регламент урегулирования просроченной задолженности» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), и другим правовыми актами, и определяет порядок по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией займа/микрокредита к товариществу с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Центрофинанс Казахстан» (далее – МФО).

В настоящем Регламенте используются следующие термины:

1) МФО – товарищество с ограниченной ответственностью «МФО «Центрофинанс Казахстан»;

2) заемщик – клиент физическое лицо, заключивший с МФО договор о предоставлении микрокредита, имеющий просроченную задолженность;

3) договор о предоставлении микрокредита – договор, в соответствии с которым МФО предоставляет заемщику микрокредит.

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления МФО обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита, о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

2) праве заемщика по договору о предоставлении микрокредита обратиться в МФО;

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме 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 о предоставлении микрокредита;

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;

3. Заявление заемщика должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);

- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на заявление;

- номер договора, заключенного между заемщиком и МФО;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- копии документов, подтверждающих изложенные в заявлении обстоятельства - с указанием перечня прилагаемых к заявлению документов.

4. Поступившее заявления в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления МФО регистрирует в "Журнале регистрации заявлений заемщиков".

5. Основанием для изменения условий договора может быть:

- 1) смерть заемщика или его близких родственников;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заемщика или его близких родственников;
- 3) присвоение заемщику инвалидности после заключения договора о предоставлении микрокредита;
- 4) тяжелое заболевание заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) потеря работы или иного источника заемщика в течение срока действия договора о предоставлении микрокредита с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев;
- б) произошедшее не по воле заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер его дохода и (или) его способность исполнять обязательства по договору о предоставлении микрокредита.

6. Указанные в пункте 5 настоящего Регламента факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями.

7. МФО в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности;
- 3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

8. Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящего Регламента, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО.

Обращение заемщика рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящего Регламента, а также нереализации заемщиком по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего Регламента, либо отсутствия согласия между заемщиком и МФО по изменению условий договора о предоставлении микрокредита МФО вправе:

- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

3) направлять заемщику SMS -уведомления, письма на электронную почту, письменные уведомления, производить телефонные звонки о необходимости погашения задолженности по договору, а также проводить иные необходимые мероприятия, связанные с возвратом микрокредита;

Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в договоре о предоставлении микрокредита права МФО на

привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

4) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита.