

Утверждено
Решением единственного участника
Товарищества с ограниченной
ответственностью «Микрофинансовая
организация «Теньгофф»

№2022/0 «04» февраля 2022 года

Омурзаков К.



**ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ
ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ЗАЕМЩИКА ПО
МИКРОКРЕДИТАМ ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ
ТОО «МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ТЕНЬГОФФ»**

Нур-Султан, 2022 год

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок досудебного урегулирования проблемной задолженности заемщиков по микрокредитам предоставленным ТОО «Микрофинансовая организация «Теньгофф» (далее – Порядок) разработан в соответствии с законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» от 26 ноября 2012 года № 56-V, требованием РГУ «Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка» от 26.01.2022 года № 05-2-01/217.

Порядок регламентирует процедуру регистрации, рассмотрения обращений заемщиков в ТОО «Микрофинансовая организация «Теньгофф» (далее - МФО) по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщиков для принятия решения, и уведомления заемщиков о результатах рассмотрения обращении заемщика.

2. Понятия используемые в настоящем Порядке

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

- 1) Агентство – РГУ «Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка» осуществляющее контроль и надзор за микрофинансовой деятельностью;
- 2) близкий родственник - к близким родственникам заемщика отнесены супруг (супруга) заемщика;
- 2) заемщик – под заемщиком понимается как непосредственно сам заемщик так и созаемщик;
- 3) ответственное лицо – сотрудник МФО назначенный приказом директора МФО ответственным по работе с заемщиками вышедшими на просрочку.

3. Порядок подачи заявления заемщиком и рассмотрение его МФО

3. МФО при наличии у заемщика просроченной задолженности исполнения обязательства по договору, не позднее 20 календарных дней с даты ее наступления в обязательном порядке уведомляет по форме согласно Приложения №1 к настоящему Порядку, надлежащим образом заемщика о:

- 1) возникновении просроченной задолженности 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 - физического лица обратиться в МФО;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору с обязательным раскрытием мероприятий, принимаемых МФО для взыскания задолженности и сроков их проведения.

4. Уведомление направляется заемщику любым доступным для получения заемщиком способом:

- на электронную почту заемщика указанную при заключении договора;
- через отделения почты на адрес указанный заемщиком при заключении договора;
- посредством мобильных приложения на номер телефона указанный заемщиком при заключении договора;
- либо вручается непосредственно заемщику в офисе МФО с фиксацией получения уведомления.

5. При направлении уведомления на электронную почту или посредством мобильных приложений, уведомление считается полученным заемщиком с момента направления уведомления.

6. Заемщик вправе обратиться в течении 30 календарных дней, с даты наступления просроченной задолженности исполнения обязательства, в МФО с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов.

7. Заявление заемщика регистрируется ответственным лицом МФО в журнале регистрации входящей корреспонденции и доводится до руководителя МФО не позднее 24 часов после дня подачи заявления.

8. Ответственное лицо МФО рассматривает заявление заемщика в течении 15 календарных дней и направляет ответ по результатам рассмотрения заявления.

9. Для рассмотрения заявления заемщика ответственное лицо может привлекать других сотрудников МФО.

10. Течение срока для рассмотрения заявления начинается на следующий день за днем подачи заявления и заканчивается на следующий день после окончания последнего дня рассмотрения заявления.

11. В период рассмотрения заявления заемщика МФО вправе запросить у заемщика дополнительные документы и (или) информацию имеющие значение для разрешения заявления заемщика, которые должны быть предоставлены заемщиком в рамках срока предоставленного МФО для разрешения заявления заемщика.

12. Запрашиваемые документы или информация имеющие значение для разрешения заявления заемщика, должны непосредственно касаться рассматриваемой ситуации заемщика, а не служить основанием для затягивания рассмотрения заявления заемщика или основанием в отказе в удовлетворении заявления, по причине непредоставления документов заемщиком.

13. С целью полной и объективной оценки текущего финансового и социального положения заемщика представители или ответственные лица МФО вправе выезжать на место осуществления деятельности или место проживания и (или) нахождения заемщика.

14. В случае отказа в удовлетворении заявления заемщика, МФО дает по нему мотивированный письменный ответ, либо указывает свои предложения по изменению условий договора или соглашается с предложенными заемщиком изменениями в условия договора.

15. Направляемый ответ по заявлению заемщика, регистрируется в журнале исходящей корреспонденции и направляется заемщику любым из указанных в п. 4 Порядка способом.

16. В случае неясности для заемщика полученного ответа, заемщик имеет право обратиться за разъяснениями к ответственному лицу в устной форме непосредственно в офисе МФО, либо получить разъяснения по телефону.

17. В случае несогласия заемщика с полученным ответом на заявление, заемщику разъясняется его право обжаловать ответ МФО в Агентство.

18. В случае нереализации заемщиком своего права на обращение с заявлением в МФО, либо не обжалования полученного ответа МФО в Агентстве, МФО направляет требование о досрочном погашении микрокредита, а в случае неисполнения требования, обращается с исковым заявлением в суд для урегулирования вопроса просроченной задолженности заемщика в судебном порядке.

4. Основания для обращения заемщика с заявлением в МФО

19. Заемщик вправе обратиться в МФО с заявлением при наличии следующих обстоятельств ухудшивших его финансовое и социальное положение:

- 1) заемщик зарегистрирован в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика - получение заемщиком или совместно проживающего близкого родственника статуса социально уязвимых слоев населения;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика связанная с болезнью длящейся более 3 месяцев.
- 4) выход заемщика отпуск без сохранения заработной платы по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;
- 5) призыв заемщика на срочную военную службу;
- 6) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально-значимых заболеваний) близких родственников заемщика либо смертью;
- 7) обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, затопление и т.д.);
- 8) введение чрезвычайного положения или чрезвычайной ситуации в стране или регионе;
- 9) иные обстоятельства о ухудшающие финансовое и социальное положение заемщика.

19. При наличии одного или нескольких обстоятельств перечисленных в п.19 Порядка заемщик должен предоставить информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердив факт снижения либо отсутствия доходов не позволяющих исполнить обязательства по договору.

20. Перечень документов, необходимых для рассмотрения вопроса внесения изменений в условия договора, определяется МФО в зависимости от ситуации, которая послужила обстоятельством ухудшающим финансовое и социальное положение заемщика.

5. Заключительные положения

21. Информация о порядке и сроках рассмотрения обращении заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, с указанием ответственных лиц и их контактных данных размещается на сайте МФО: www.tengoff.kz.

22. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, регулируются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

23. Ответственное лицо по мере необходимости осуществляет актуализацию настоящего Порядка и несет ответственность за своевременное внесение изменений.

Приложение №1
к Порядку досудебного урегулирования
проблемной задолженности заемщика по
микрокредитам предоставленным ТОО
«Микрофинансовая организация
«Теньгофф»
от «07» февраля 2022 года

**УВЕДОМЛЕНИЕ
об образовавшейся задолженности**

ТОО «Микрофинансовая организация «Теньгофф» (далее - МФО) уведомляет, что Вами _____ ФИО (далее – «Заемщик») не выполняются обязательства принятые на себя по Договору о предоставлении микрокредита № 202 / __ от «__» _____ 202_ г. (далее - Договор) в части соблюдения сроков платежей.

Полученный заем в сумме _____ (сумма прописью) тенге, сроком на __ (прописью) месяцев Заемщик, в соответствии с п. __ Договора, обязан погашать в соответствии с графиком платежей, с уплатой последней суммы не позднее «__» _____ 202_ года. При этом Заемщик, согласно п. __ Договора, выплату вознаграждения в размере _____ % годовых за пользование займом обязан выплачивать ежемесячно.

Однако, вышеназванные договорные обязательства Заемщиком нарушены, в связи с чем просроченная задолженность по состоянию на «__» _____ 202_ года составляет сумму _____ (сумма прописью) тенге:

- **сумма просроченного основного долга** – _____ (сумма прописью) тенге;
- **сумма просроченного вознаграждения** – _____ (сумма прописью) тенге.

В соответствии с подпунктом __ Договора МФО начислена пеня:

- **на просроченный основной долг** – _____ (сумма прописью) тенге;
- **на просроченное вознаграждение** - _____ (сумма прописью) тенге.

На основании вышеизложенного, МФО просит Заемщика погасить всю свою задолженность по Договору.

Так же согласно п.2 ст.9-2 закона «О микрофинансовой деятельности», Вы имеете право в течении 30 календарных дней, с даты возникновения просроченной задолженности, посетить МФО и подать заявление с указанием причин послуживших ухудшению финансового положения и представить свои предложения по урегулированию вопроса просроченной задолженности.

В случае недостижения соглашения по урегулированию вопроса просроченной задолженности между МФО и Заемщиком и неисполнением Заемщиком принятых на себя обязательств по Договору, МФО оставляет за собой право обращения с иском в суд для досрочного взыскания задолженности, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пенью).

Директор

ТОО «МФО «Теньгофф»