****

**Правила рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности ТОО «Микрофинансовая организация «ЕсильФинанс»**

**г. Астана 2022**

Настоящие Правила рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности (далее-Правила) Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «ЕсильФинанс» (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/проблемной 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:

 **1.1.1.** Заемщик — физическое или юридическое лицо, заключившее с МФО Договор о предоставлении микрокредита;

**1.1.2.** Уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций;

**1.1.3.** Микрокредит — деньги, предоставляемые МФО заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Договоре, на условиях платности, срочности и возвратности;

**1.1.4.** Обращение – заявление заемщика об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов;

**1.1.5.** Ответственное лицо — работник МФО, назначаемый первым руководителем МФО, ответственный за прием, регистрацию, учет и рассмотрение обращения.

**1.1.6.** Задолженность - сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, заключенным с заемщиком;

**1.1.7.** МФО – организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность по предоставлению микрокредита.

**2. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика**

**2.1.** 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:

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

**2.1.2.** праве заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;

**2.1.3.** последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

**2.2.** МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

**3. Порядок подачи обращения заемщиков и порядок**

**рассмотрения обращения МФО**

3.1. В течение **тридцати** календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик вправе посетить МФО и 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;

6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;

7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи МФО заложенного имущества;

8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

3.2. 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 подтверждающие документы.

3.3.Перечень документов, необходимых для рассмотрения кредитором вопроса внесения изменений в условия договора, в зависимости от ситуации, с которой он обращается, определяется кредитором самостоятельно.

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

3.5. При представлении заемщиком неполных сведений и документов МФО запрашивает их.

3.6. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы **в течение пяти рабочих** дней. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

3.7. МФО **в течение** **пятнадцати календарных дней** после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита 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 либо способом, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику о (об):

3.7.1.согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;

3.7.2.своих предложениях по урегулированию задолженности;

3.7.3.отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

3.8. 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.

3.9. При направлении МФО заемщику своих предложений по изменению условий Договора, срок представления ответа заемщиком на предложенные МФО условия изменения Договора указывается в письме МФО и составляет не менее **15 (пятнадцати)** календарных дней со дня получения заемщиком решения МФО.

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

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

 **4. Порядок обращения заемщика в уполномоченный орган**

4.1. Заемщик **в течение пятнадцати календарных дней**, с даты получения решения МФО, предусмотренного пунктом 3.7.3. Правил, или при не достижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО.

4.2. Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения в МФО и не достижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.

4.3. Обращение заемщика - физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

 **5. Ответственность за нарушение требований Правил.**

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

**6. Заключительные положения.**

6.1. МФО вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

6.2. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются высшим органом МФО в порядке, установленном внутренними документами МФО.

6.3. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом МФО, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом.

6.4. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами МФО, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.

*Ознакомлены*:

**Директор ТОО «МФО «ЕсильФинанс»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Менеджер по работе с клиентами**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Единственный участник ТОО «МФО «ЕсильФинанс»**

**ТОО «Управляющая компания «KERN» в лице директора**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**