

Утверждено Приказом Директора

ТОО «МФО «Dostyk»

от 01 августа 2023 года



ПРАВИЛА

**урегулирования задолженности и рассмотрения заявлений
заемщиков, а также реструктуризация задолженности в ТОО
ТОО «МФО «Dostyk»**

г.Алматы

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила урегулирования задолженности и рассмотрения заявлений заемщиков в Товариществе с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация ТОО «МФО «Dostyk» (далее - Правила) определяют условия, порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика, а также устанавливают правила рассмотрения заявлений заемщиков о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» и Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021г. №82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита».

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Для целей настоящих Правил используемые термины, определения и сокращения, если иное не следует из контекста, имеют следующие значения:

- **МФО** – Товарищество с ограниченной ответственностью «МФО «Dostyk»
- **Договор** – Договор о предоставлении микрокредита;
- **Должник** – Заемщик, допустивший возникновение просрочки исполнения обязательств по Договору;
- **Задолженность** – сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные Договором, заключенным с Заемщиком;
- **Заемщик** – физическое лицо, заключившее с МФО Договор;
- **Заявление** – письменное обращение Заемщика в МФО о внесении изменений в условия Договора;
- **Исполнитель** – работник МФО, осуществляющий прием, регистрацию, учет, рассмотрение и предоставление ответа на Заявление Заемщика;
- **Уведомление** – письмо МФО в адрес Заемщика о наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, возможности её урегулирования и последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору;
- **Уполномоченное лицо** - работник МФО, уполномоченный принимать управленческие решения об изменении условий Договоров при получении Заявлений;
- **Дополнительное соглашение** - Внесение изменений в действующие условия Договора производится путем заключения соответствующих дополнительных соглашений к Договору на основании письменного запроса Заемщика посредством личного кабинета либо в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин, оформляемого на Сайте МФО в техническую поддержку: dostyk.mfo@mail.ru;
- **Реструктуризация микрокредита** - действия кредитора по изменению условий погашения микрокредита.

3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ ЗАЕМЩИКАМ

3.1. МФО автоматически отслеживает сроки своевременного исполнения Заемщиками обязательств по Договорам.

3.2. На 20 (двадцатый) календарный день с даты возникновения просрочки исполнения обязательств по Договору МФО направляет Должнику Уведомление о неисполнении обязательства.

3.3. Уведомление МФО содержит:

1) информацию о возникновении просрочки и необходимость внесения платежей по Договору, с указанием размера просроченной задолженности;

- 2) ссылку на личный кабинет Заемщика на сайте «Dostyk», в котором МФО указывает:
- возможность урегулирования задолженности по соглашению сторон в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору, путем обращения Заемщика в МФО с заявлением (отправленным Заемщиком в МФО посредством заказной почты с уведомлением о вручении), содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора;
 - последствия невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору, в том числе право МФО взыскать задолженность в судебном порядке, а также на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия Заемщика, в случае не обращения в МФО в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства или не достижения соглашения с Заемщиком по урегулированию задолженности.

3.4. Уведомление направляется Заемщику с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки, а именно посредством короткого текстового сообщения (смс) на сотовый номер Заемщика, используемый им при регистрации в МФО.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ

4.1. Заявления, поступающие в МФО, подлежат приему, регистрации, учету и рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты их получения.

4.2. Исполнитель осуществляет регистрацию полученного Заявления Заемщика в Журнале входящей документации МФО, с присвоением входящего номера.

4.3. Исполнитель рассматривает Заявление на наличие следующих условий:

4.3.1. Заявление отправлено Заемщиком посредством заказной почты с уведомлением о вручении в адрес МФО в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору;

4.3.2. Заявление содержит сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его Заявление о внесении изменений в условия Договора, 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 Договора;

5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по Договору.

4.4. При представлении Заемщиком неполных сведений и документов Исполнитель запрашивает их у Заемщика и Заемщик должен в течение 5 (пяти) рабочих дней предоставить недостающие документы. Непредставление Заемщиком запрашиваемых документов в течение 5 (пяти) рабочих дней является основанием для оставления Заявления Заемщика без рассмотрения, о чем Исполнитель подготавливает и направляет Заемщику соответствующее уведомление.

4.5. В случае соответствия Заявления условиям, изложенным в п.4.3 Правил, Исполнитель передает Заявление на рассмотрение Уполномоченному лицу.

4.6. Уполномоченное лицо, при рассмотрении Заявления, руководствуется внутренними нормативными документами МФО, а при расчете платежеспособности Заемщика, руководствуется требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28.11.2019г. № 215.

4.7. Уполномоченное лицо в срок не более 3 (трех) рабочих дней направляет Исполнителю ответное письмо с решением по результату рассмотрения Заявления.

4.8. Решение Уполномоченного лица МФО должно содержать:

- 1) согласие с предложенными Заемщиком изменениями в условия Договора либо
- 2) предложения по урегулированию задолженности либо
- 3) отказ в изменении условий Договора, с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

4.9. Решение МФО, указанное в п.4.8. Договора, направляется МФО курьерской почтовой службой на домашний адрес Заемщика, указанный им в обращении (Заявлении) в МФО. Также допускается (при согласовании с Заемщиком) отправка Заемщику скана ответа на его обращение (Заявление) посредством электронной почты либо приложения WhatsApp.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ЗАЯВЛЕНИЯ ЗАЕМЩИКОВ

5.1. Исполнитель осуществляет регистрацию ответа на Заявление в Журнале исходящей документации МФО, с присвоением исходящего номера, размещает скан-версию ответа на Заявление в кредитном досье Заемщика.

5.2. В течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения от Заемщика Заявления, способом, указанным в п.3.4 Правил, Исполнитель направляет Заемщику в соответствии с принятым решением один из вариантов письменного ответа, а именно:

1) при принятии МФО решения о согласии с предложенными Заемщиком изменениями в условия Договора, Заявление Заемщика рассматривается как оферта (предложение о внесении изменений в Договор), а ответ МФО рассматривается как акцепт (принятие таких условий);

2) при принятии МФО решения о предложении Заемщику условий по урегулированию задолженности в порядке п.п.2) п.4.8. Правил, в своем ответе МФО указывает свои условия, с приложением 2 (двух) экземпляров Дополнительного соглашения к Договору о предоставлении микрокредита для его подписания Заемщиком в случае его согласия.

3) при принятии решения МФО об отказе в изменении условий Договора по причине нарушения Заемщиком сроков, указанных в п.п.4.3.1. п.4.3. Правил, МФО предоставляет Заемщику ответ, согласно которому Заемщик нарушил сроки и МФО не может принять его условия для внесения изменений в Договор.

В случае принятия МФО решения об отказе в изменении условий Договора МФО также вправе обозначить Заемщику свои предложения по урегулированию задолженности.

6. ДЕЙСТВИЯ ПО ВЗЫСКАНИЮ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

6.1. В случае неудовлетворения Заемщиком требования МФО, изложенного в Уведомлении, а также неполучения от Заемщика Заявления, соответствующего условиям, указанным в п.4.3 Правил, либо отсутствия согласия между Заемщиком и МФО по изменению условий Договора, МФО вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов в МФО, в т.ч. МФО вправе взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени) на основании исполнительной надписи нотариуса, либо взыскать задолженность по микрокредиту в судебном порядке.

6.2. Не предоставление Заемщиком Заявления в соответствии с п.п.4.3.1. п.4.3. Правил, является признанием его вины в неисполнении обязательства по Договору.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения Директором МФО.

13. Настоящие Правила подлежат пересмотру в том числе при изменении законодательства Республики Казахстан.

14. Изменения и дополнения к настоящим Правилам оформляются в письменном виде с учетом действующего законодательства Республики Казахстан, путем их внесения в действующую редакцию настоящих Правил.

Протрудено и пронумеровано

10.10 (чандар)

10.10 (чандар)

10.10.2018

10.10.2018

10.10.2018

styka
АКЦИОНЕРНОЕ
ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
г. АЛМАТЫ

