

### **Инструкция по работе с проблемными заемщиками.**

Настоящий порядок урегулирования просроченной задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Микрокредитный Дом» (далее – Компания) разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее- Закон), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Микрокредитный Дом» (далее – МФО) и определяет порядок работы с Заемщиками МФО, допустившими просрочку по договору о предоставлении микрокредита.

В Инструкции используются основные понятия, указанные в Законе о микрофинансовой деятельности, а также следующие понятия и сокращения:

1) 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;

2) заемщик - физическое лицо, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита;

3) микрофинансовая организация – организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность – микрофинансовая организация, кредитное товарищество, ломбард, осуществляющие деятельность по предоставлению микрокредитов.

1. При наличии просрочки по исполнению обязательств по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 20 (двадцати) календарных дней с даты ее наступления МФО уведомляет 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 заёмщика по договору о предоставлении микрокредита обратиться в МФО;

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

2. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заёмщик вправе обратиться в МФО либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, с заявлением об изменении условий договора, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, с указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов.

3. Порядок регистрации и сроки рассмотрения заявления заёмщиков по вопросам урегулирования просроченной задолженности.

Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заёмщиком в МФО в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона.

Заявление заёмщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению МФО. Регистрация заявлений, поступивших от заёмщиков, по вопросам урегулирования просроченной задолженности, осуществляется в день поступления заявления, в журнале учета входящей и исходящей корреспонденции, в случае поступления заявлений в выходные и праздничные дни, регистрация осуществляется на следующий рабочий день.

При представлении заёмщиком неполных сведений и документов микрофинансовая организация запрашивает их.

Заёмщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заёмщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

Ответственное лицо по работе с заёмщиками, вышедшими на просрочку, проводит процесс анализа финансового и социального положения заёмщика и выносит вопрос на рассмотрение кредитного комитета. В течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заёмщика кредитный комитет рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита и принимает решение. Ответственное лицо в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, уведомляет заёмщика 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.
4. При не достижении взаимоприемлемого решения об изменений условий договора, заёмщик вправе обратиться в уполномоченный орган.