

Решением Единственного учредителя
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация
«Credit365 Kazakhstan» (Кредит 365 Казахстан)»
№30-01-2023 от «30» января 2023 года



CREDIT 365



ПРАВИЛА
урегулирования задолженности и рассмотрения заявлений
заемщиков, а также реструктуризация задолженности в ТОО
«Микрофинансовая организация «Credit365 Kazakhstan»
(Кредит 365 Казахстан)»

г. Алматы

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила урегулирования задолженности и рассмотрения заявлений заемщиков в Товариществе с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «Credit365 Kazakhstan» (Кредит 365 Казахстан)» (далее - Правила) определяют условия, порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика, а также устанавливают правила рассмотрения заявлений заемщиков о внесении изменений 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 «Микрофинансовая организация «Credit365 Kazakhstan» (Кредит 365 Казахстан)»;
- **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: <https://credit365.kz>;
- **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. В течение 20 (двадцати) календарных дня 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 <https://credit365.kz>, 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

4.7. Уполномоченное лицо в срок не более 15 (пятнадцати) календарных 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 на электронную почту Заемщика, указанный им в обращении (Заявлении) в МФО. Также допускается (при согласовании с Заемщиком) отправка Заемщику скана ответа на его обращение (Заявление) посредством приложения WhatsApp.

4.10. МФО не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.

Под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита.

В случае применения МФО улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном в договоре о предоставлении микрокредита.

5. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТУ

5.1. Вопрос реструктуризации микрокредита при возникновении временных финансовых трудностей и/или форс-мажорных обстоятельств у заемщика рассматривается на основании расширенного мониторинга и/или подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей и/или форс-мажорных обстоятельств.

5.2. Перечень основных случаев, при которых Заемщик обращается с заявлением о внесении изменений в условия Договора:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменений социального статуса заемщика, а именно в отнесении с СУСН¹, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшие на снижение среднемесячного дохода после заключения Договора;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
- 4) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- 5) призыв заемщика на срочную военную службу;
- 6) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- 7) обстоятельства, нанешие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнения обязательств по Договору на действующих условиях.

Заемщик должен самостоятельно представить информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факты снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ЗАЯВЛЕНИЯ ЗАЕМЩИКОВ

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

¹ социально уязвимые слои населения в соответствии со статьей 68 Закона Республики Казахстан «О жилищных отношениях»

Заявление в кредитном досье Заемщика.

6.2. 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 предложения урегулирования задолженности.

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.

7. ДЕЙСТВИЯ ПО ВЗЫСКАНИЮ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

7.1. 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 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, пеню) на основании исполнительной надписи нотариуса, либо взыскать задолженность по микрокредиту в судебном порядке.

7.2. 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

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

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

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