



Утверждено
приказом директора
№ 15 от 05.02.2022
ТОО «МФО «Дом кредитов»

С изменениями
утверждёнными приказом
директора № 2-О/Д от 03.02.2023

**УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО
МИКРОКРЕДИТАМ В ТОО «МФО «ДОМ КРЕДИТОВ»**

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

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация обязана уведомить 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 заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое лицо вправе посетить микрофинансовую организацию и (или) 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;

3. Микрофинансовая организация в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику -физическому лицу 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. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящего документа, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Обращение заемщика - физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

5. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящего документа, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего документа, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

2) обратиться к нотариусу за вынесением исполнительной надписи, согласно условиям договора о предоставлении микрокредита

3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита,

Порядок предоставления реструктуризации

1. Реструктуризация задолженности осуществляется в целях расширения спектра используемых инструментов для финансово-экономического оздоровления заемщиков.

2. Клиенты вправе обращаться за реструктуризацией (изменением условий договора о предоставлении микрокредита) в любой момент, как с целью недопущения просрочки по микрокредиту, так и при наличии просроченной задолженности (не зависимо от количества дней просрочки), но до момента получения МФО исполнительной надписи, решения суда о взыскании с заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита.

3. Вопрос реструктуризации микрокредита при возникновении временных финансовых трудностей и/или форс - мажорных обстоятельств у заемщика рассматривается на основании анализа финансового состояния и/или подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей и/или форс – мажорных обстоятельств.

4. Перечень случаев, при которых возможна реструктуризация микрокредита по возникшим обстоятельствам:

- 1) форс-мажор, который привел к уничтожению активов;
- 2) снижение уровня дохода (сокращение на работе, уменьшение зарплаты, временные проблемы в бизнесе, закрытие бизнеса и др.);
- 3) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости либо сокращение размера заработной платы;
- 4) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение его к социально уязвимым слоям населения либо получателям адресной социальной помощи, а равно получение статуса социально уязвимые слои населения совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного совокупного дохода заемщика и (или) его семьи;
- 5) временная нетрудоспособность заемщика более 2 (двух) месяцев, связанная с болезнью;
- 6) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- 7) семейные обстоятельства, связанные с болезнью, смертью близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшие на снижение среднемесячного совокупного дохода заемщика и (или) его семьи;
- 8) обстоятельства, не позволяющие заемщику надлежащим образом исполнить обязательства по договору микрокредита, в том числе нанесшие материальный ущерб в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража, пожар, затопление) или надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления чрезвычайных ситуаций, в том числе природного характера (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение)
- 9) получение заемщиком инвалидности;
- 10) призыв заемщика на срочную военную службу (в т.ч. воинские сборы), началом воинской службы считать день издания приказа соответствующего командира (начальника) об убытии из местного органа военного управления к месту прохождения воинской службы (сборов);
- 11) иные обстоятельства, повлекшие ухудшение финансового и социального положения заемщика, в том числе предусмотренные внутренними документами микрофинансовой организации

5. Процедура рассмотрения заявления на реструктуризацию подразделяется на следующие этапы:

- 1) обращение заемщика в микрофинансовую организацию с заявлением о предоставлении реструктуризации;
- 2) ответственный сотрудник отдела урегулирования согласовывает с клиентом предварительный график погашения, обращает особое внимание клиента на изменение ежемесячного платежа;
- 3) ответственный сотрудник в момент получения заявления от клиента на реструктуризацию, высылает копию заявления в Отдел кредитного администрирования для регистрации в журнале входящих писем. Сотрудник кредитного администрирования проставляет номер и дату регистрации в журнале входящих писем на бумажном заявлении. Дата регистрации в журнале должна соответствовать дате принятия заявления от заемщика. Ответственность за своевременную регистрацию заявлений несет ответственный сотрудник отдела урегулирования и сотрудник отдела кредитного администрирования.
- 4) Проводится анализ и оценка финансового состояния и социального положения заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации согласно предоставленной информации от клиента;
- 5) оцениваются причины ухудшения финансового состояния заемщика согласно предоставленным подтверждающим документам заемщика. При представлении заемщиком неполных сведений и документов микрофинансовая организация запрашивает их. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление;
- 6) определение условий, при положительном решении которых будет предоставлена реструктуризация;
- 7) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации (заявление клиента, документы, подтверждающие ухудшение финансового состояния, при необходимости - запрос отчета из кредитного бюро, измененный график погашения и т.д.), а также их представление на заседание кредитного комитета микрофинансовой организации;
- 8) по результатам заседания кредитного комитета МФО принимается одно из следующих решений:
 - а) согласие с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита ;
 - б) отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита;
 - с) возвращение на доработку, либо предложение своих условий реструктуризации.
- 9) после проведения комитета и рассмотрения заявления, ответственный сотрудник кредитного подразделения оповещает заемщика о результатах рассмотрения заявления на реструктуризацию.
- 10) при направлении микрофинансовой организацией своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, срок

представления ответа заемщиком на предложенные микрофинансовой организацией условия изменения договора о предоставлении микрокредита указывается в письме микрофинансовой организации составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения микрофинансовой организации.

11) в случае положительного решения ответственный сотрудник кредитного подразделения, приглашает заемщика в офис для подписания документов в день проведения реструктуризации. Срок внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита не должны превышать 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения микрофинансовой организацией

12) сотрудник кредитного администрирования проверяет наличие всех подписей членов Кредитного Комитета в протоколе, далее проводит реструктуризацию в программном обеспечении, уведомляет сотрудников кредитного подразделения о необходимости распечатки документов по реструктуризации. Сотрудник кредитного подразделения распечатывает документы и передает заемщику на подпись.

13) дополнительные соглашения к договору микрокредита, подписываются заемщиком, созаемщиком и залогодателем собственноручно. В исключительных случаях допускается подписание вышеперечисленных документов по доверенности;

14) сотрудник кредитного администрирования приобщает все документы клиента в кредитное досье;

15) в случае принятия решения об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита, сотрудник кредитного администрирования подготавливает письмо клиенту с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

6. Финансовый анализ по заемщику составляется на текущий момент с учетом реальных доходов и расходов заемщика и членов семьи, оцениваются все действующие обязательства клиента, согласно отчету, с кредитного бюро, а также прочих обязательств клиента. В обязательном порядке оцениваются будущие денежные потоки клиента с целью недопущения выхода в просрочку микрокредита в будущем.

7. К каждому клиенту применяется индивидуальный подход в оценке ситуации, повлекшей ухудшение финансового и социального положения заемщика, а также в предоставлении условий реструктуризации.

8. Микрофинансовая организация 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 ноября 2019 года № 215

(зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19670).

9. Оригиналы протоколов кредитного комитета хранятся в отдельной папке в Отделе кредитного администрирования, в том числе и протокола с отказом в предоставлении реструктуризации.

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

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

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

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