

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора ТОО «МФО «One Credit»
№ 93- ОД от 02 сентября 2024 года



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСЛОВИЯХ И ПОРЯДКЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
ПО МИКРОКРЕДИТАМ В ТОО «МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ONE
CREDIT»

г. Алматы, 2024

1. Настоящее Положение об условиях и порядке урегулирования задолженности по микрокредитам в ТОО «Микрофинансовая организация «ONE CREDIT» (далее Положение) принято в целях реализации норм Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» о досудебном урегулировании задолженности.
2. Ответственными лицами за проведение досудебного урегулирования задолженности в ТОО «Микрофинансовая организация «ONE CREDIT» (далее Микрофинансовая организация) являются лица, назначенные отдельным приказом Директора.
3. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти 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. Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.
4. 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;
 - 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 микрофинансовой организации заложенного имущества;

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

5. Микрофинансовая организация с момента получения заявления Заемщика, направленного в рамках досудебного урегулирования задолженности, регистрирует его в журнале регистрации входящей корреспонденции и (или) в отдельном журнале для регистрации таких заявлений и 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. Журнал для регистрации входящей корреспонденции и (или) отдельный журнал для регистрации заявлений Заемщиков, направленных в рамках досудебного урегулирования задолженности может вестись как в электронном и (или) бумажном виде.

6. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) пункта 5 настоящего Положения, 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. В период рассмотрения уполномоченным органом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд. Требование, установленное частью третьей настоящего пункта, не распространяется на случаи рассмотрения уполномоченным органом обращения свыше шестидесяти календарных дней с даты обращения, а также повторного обращения заемщика - физического лица по ранее рассмотренному вопросу. Обращение заемщика - физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

7. В случаях неудовлетворения требования о досрочном возврате микрокредита, с начисленным вознаграждением и пеней, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 4 настоящего Положения, 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. Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов и договором о предоставлении микрокредита;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству. Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в договоре о предоставлении микрокредита права микрофинансовой организации на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору 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, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

4) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

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

9. Порядок Взаимодействия С Заемщиками

9.1. Способы взаимодействия (телефонные переговоры с телефонных номеров микрофинансовой организации, личные встречи, письменные (почтовые) уведомления, а также уведомления через объекты информатизации, тестовые, голосовые и иные сообщений по сотовой связи или посредством сети Интернет);

9.2. Взаимодействие при каждом контакте должно осуществляться сообщениям:

- Наименования микрофинансовой организации;
- Места нахождения микрофинансовой организации;
- Фамилии, имени, отчестве (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), должности лица, которое осуществляет взаимодействие с заемщиком;

9.3. Осуществление звонков не более трех раз в период с 08:00 до 21:00 в будние дни в помещении микрофинансовой организации (филиале), если иное время, периодичность в день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;

9.4. Взаимодействие не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день в период с 8:00 до 21:00 часов в будние дни в помещении микрофинансовой организации (филиале), если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;

9.5. Взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами по договору о предоставлении микрокредита, допускается только в целях установления места нахождения

и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности;

9.6. Перечень недобросовестных действий при взаимодействии, включая, но не ограниваясь следующим:

- введение лица, с которым осуществляется взаимодействие, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
- сообщение недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), а также сведений о месте работы и (или) должности работника микрофинансовой организации, не соответствующих деятельности;
- осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный Положением;
- распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

10. Основные виды реструктуризации:

- 1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 2) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 3) изменение метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 4) изменение срока микрокредита.

10. 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.

11. Перечень случаев, при которых возможна реструктуризация микрокредита:

- 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) болезнь заемщика, получение инвалидности, выход в декретный отпуск;
- 4) болезнь или смерть близкого родственника;
- 5) другие причины, влияющие на своевременное обслуживание обязательств заемщика.

12. Процедура рассмотрения заявления на реструктуризацию подразделяется на следующие этапы: 1) обращение заемщика в микрофинансовую организацию с заявлением о предоставлении реструктуризации по адресу электронной почты info@onecredit.kz или по What's app при прямом переходе по ссылке с сайта <https://onecredit.kz/>;

- 2) анализ и оценка финансового состояния заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации;
- 3) выявление причин реструктуризации с предоставлением подтверждающих документов;

- 4) определение условий, при положительном решении которых будет предоставлена реструктуризация;
- 5) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации, а также их представление на заседание кредитного комитета микрофинансовой организации.