**Приложение №2**

**Утверждены приказом**

**ТОО "****МФО "Восток Кредит 24"**

**от 01 декабря 2022 года**

**Порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заёмщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности.**

**1.Общие положения.**

1.1. Настоящий порядок регистрации обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика для принятия решений и уведомления заемщиков разработан по предложению Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка изложенном в письме №05-2-01/217 от 26.01.2022 года; информационное сообщение «О мерах по обеспечению стабильности финансовой системы» от 09.01.2022 г. и других нормативных и законодательных актов, касающихся нормализации стабильности экономики страны.

1.2. Условия и порядок урегулирования задолженности неплатежеспособного заемщика урегулированы статьёй 9.2. Закона РК «О микро финансовой деятельности» статья; пунктами 3.5 и 3.7. правил предоставления микрокредитов.

1.3. В целом регистрация входящей и исходящей корреспонденции по урегулированию задолженности в МФО осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 703 «Об утверждении Правил документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях», (далее по тексту Правила) с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Порядком.

**2.Регистрация обращений заемщиков и уведомлений МФО.**

2.1. Обязательной регистрации в отдельном журнале регистрации входящих документов и журнале регистрации исходящих документов подлежат обращения заемщиков и уведомления МФО в адрес заемщиков.

2.2. Журнал регистрации входящих документов и журнал регистрации исходящих документов подлежит заведению в центральном офисе МФО.

2.3. Исходящей и входящей корреспонденции присваиваются порядковые номера в хронологическом порядке.

2.4. Заемщики вправе обращаться с обращениями/заявлениями в филиал / отделение, в котором был оформлен договор о предоставлении микрокредита или головной офис.

2.5. Ответственным работником в МФО за контроль всего документооборота по урегулированию задолженности является кредитный специалист.

2.6. В день поступления обращения/заявления от заемщика Ответственное лицо в течении часа направляет документ заемщика Директору для дальнейшего перераспределения обращения/заявления.

2.7. Прием обращений/заявлений заемщиков и направления уведомлений МФО осуществляется в рабочие дни МФО.

2.8. Обращения заемщиков, поступившие по электронной почте или с использованием Мобильных приложений, если о них стало известно Ответственному лицу, также проходят регистрацию Ответственным лицом в журнале входящей корреспонденции.

**3. Содержание уведомления МФО**

3.1. Уведомления в адрес заемщика должны быть изложены на казахском и/или русском языке.

3.2. Исходящие документы МФО на бумажном носителе или сканированные копии таких документов в адрес заемщика в обязательном порядке должны содержать сведения:1) исходящий номер; 2) дату; 3) наименование МФО и его организационно-правовую форму; 4) юридический адрес; 5) реквизиты заемщика (ФИО, ИИН, адрес, телефон, электронный адрес при наличии,); 6) наименование документа; 7) суть уведомления; 8) печать, должность, фамилия, инициалы и подпись Директора с указанием номера телефона уполномоченного работника МФО.

3.3. Уведомления МФО в виде текстового сообщения на мобильный номер заемщика, указанный в договоре, не содержит исходящий номер, дату, юридический адрес, реквизиты заемщика за исключением фамилии и инициалов, уполномоченного работника или Директора МФО.

3.4. Отправка уведомлений в форме текстового сообщения на мобильный номер заемщика производится на основании подписанного договора, с номеров горячей линии по работе с проблемными заемщиками, опубликованными на сайте МФО либо с мобильных номеров работников соответствующего филиала, отделения.

 4. **Содержание обращения заемщика**

4.1. Обращения заемщика в адрес МФО должны быть изложены на казахском и/или русском языке.

4.2. Заемщик вправе посетить филиал/отделение и представить в письменной форме обращение либо направить цветное изображение такого обращения с собственного электронного адреса, указанного в договоре на электронный адрес МФО, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его обращение о внесении изменений в условия договора. Обращение обязательно должно содержать ФИО, ИНН адрес места жительства, номер мобильного телефона, номер и дату договора, дату обращения и подпись заемщика.

4.3. К обращению заемщик обязательно прикладывает документы и сведения обосновывающие и подтверждающие доводы обращения. Подробная информация изложена в Порядке урегулирования просроченной задолженности.

**5. Анализ финансового и социального положения заемщика.**

5.1. Анализ финансового социального положения заемщика производится на основании обращения заемщика и подтверждающих документов, и сведений.

5.2. Основаниями к изменению условий договора о предоставлении микрокредита могут быть:

* + 1. Регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости.
		2. Отнесения уполномоченным государственным органом заемщика к социально уязвимому слою населения, а равно приобретение такого статуса совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги), повлиявшего на снижение среднемесячного дохода.
		3. Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью.
		4. Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком.
		5. Призыв работника на срочную военную службу.
		6. Семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально-значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью.
		7. Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (хищение, пожар и т.д.).
		8. Иные обстоятельства, по мнению МФО заслуживающие внимания.

5.3. Вышеуказанные основания, подтверждающие изменение финансового и социального положения заемщика, могут быть подтверждены исключительно официальными документами и сведениями уполномоченных государственных органов в соответствии с требованиями законодательства.

5.4. МФО не занимается сбором документов и сведений, подтверждающих изменение финансового и социального положения заемщика и принимает решение исключительно на основании предоставленных заемщиком документов.

5.5. МФО вправе проводить любые не запрещенные законом проверочные мероприятия, направленные на проверку представленных заемщиком сведений и документов. Заемщик, подавая обращение в МФО дает свое согласие МФО на сбор и обработку его персональных данных.

5.6. Решение МФО об изменении условий договора о предоставлении микрокредита принимается первым руководителем или иным уполномоченным работником МФО и оформляется уведомлением в адрес заемщика и/или заключением дополнительного соглашения к договору о предоставлении микрокредита.

1. **Сроки направления обращений заемщика и уведомлений МФО, решения МФО.**

6.1. Срок направления обращения заемщика в МФО, уведомления МФО заемщика, а также перечень решений МФО по обращениям заемщика урегулированы статьей 9-2 закона РК «О микрофинансовой деятельности», Правилами Предоставления микрокредитов и данным порядком.

6.2. Перечень решений МФО по обращениям заемщика также определён правилами предоставления микрокредитов.

1. **Заключительные положения.**

7.1. Все что не урегулировано настоящим порядком регулируется условиями правил предоставления микрокредитов МФО, а в части не урегулированных вопросов, нормами действующего законодательства.

7.2. С целью обеспечения оперативной работы и предоставления консультаций заёмщикам, выделяется горячая линия тел.

Номер 8 (777) 332 05 45; 8 (705) 232 17 90.