



УТВЕРЖДЕНО

Решением Единственного участника
ТОО «МФО «МКМ-Kredit»
Манашов Р.С.
№6 от «20» октября 2021 г.

**ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ
ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
ТОО «МФО «МКМ-Kredit»**

г. Нур-Султан

1. Настоящий Порядок урегулирования просроченной задолженности (далее – Порядок) товарищества с ограниченной ответственностью «МФО «МКМ-Kredit»» (далее – МФО) разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

2. Настоящий Порядок является внутренним документом, регламентирующий порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений, и уведомления заемщиков о результатах рассмотрения.

3. Копия Порядка урегулирования просроченной задолженности размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком МФО в операционных залах, в том числе на Интернет-ресурсе МФО: <https://mkm-kredit.kz>

4. В рамках положений статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон о МФД) МФО при наличии просрочки исполнения обязательства по договору, но не позднее 20 календарных дней с даты ее наступления уведомляет путем направления SMS сообщения на телефон или на номер WhatsApp предоставленный клиентом о:

- возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору и необходимости внесения платежей, с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

- праве заемщика - физического лица обратиться к кредитору;
- последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору с обязательным раскрытием мероприятий, принимаемых кредитором для взыскания задолженности и сроков их проведения.

По истечению 20 календарных дней направляется письменное Уведомление на номер WhatsApp предоставленный клиентом.

5. Заемщик вправе обратиться в течении 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства к кредитору с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов

6. МФО в течение 15 календарных дней надлежащим образом уведомляет заемщика о (об):

- согласии с предложенными изменениями в условия договора;
- своих предложениях по изменению условий договора;
- отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

7. МФО рассматривает обращение заемщика о реструктуризации микрокредита и предоставить в установленные законом сроки мотивированное решение. Заемщик со своей стороны обязан предоставить документальное подтверждение социального и финансового положения.

8. При недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора, заемщик вправе обратиться в уполномоченный орган.

9. Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения кредитору и недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора.

10. В целях определения единообразного подхода кредиторами к урегулированию просроченной задолженности граждан, предлагается следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

- регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
- выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;

- призыв заемщика на срочную военную службу;
- семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, ит.д.).

11. Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по договору на действующих условиях.

12. Заемщик должен предоставить МФО информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору.

13. Перечень документов, необходимый для рассмотрения кредитором вопроса внесения изменений в условия договора, в зависимости от ситуации с которой он обращается.

14. По вопросам урегулирования проблемной задолженности и оперативного консультирования необходимо обратиться на горячую линию Call-center или на пункт прием

15. Ответственным по взаимодействию и работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией займа/микрокредита, является Call-center МФО (телефон [+7 771 085 33 10](tel:+77710853310), электронная почта: MKM-Kredit@yandex.kz).