

ТОО «МФО «Робокэш.кз»

«МКҰ «Робокэш.кз» ЖШС
БСН: 200 940 013 491
Қазақстан Республикасы, А05F4E4,
Алматы к., Монгольская көшесі, 44 үй.
ТОО «МФО «Робокэш.кз»
БИН: 200 940 013 491
Республика Казахстан, А05F4E4,
г. Алматы, ул. Монгольская, д.44

ПРИКАЗ № 35-п

г. Алматы

«11» февраля 2022 г.

Об утверждении условий и порядка урегулирования задолженности по микрокредитам в ТОО «МФО «Робокэш.кз»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В соответствии со статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» приказываю утвердить прилагаемый к настоящему приказу порядок урегулирования задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Робокэш.кз».
2. Ответственным подразделением Компании по работе с заемщиками, вышедшим на просрочку и обратившимся с заявлениями о реструктуризации (изменением условий) по микрокредитам назначить Департамент взыскания.
3. Довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц.
4. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Настоящий приказ вводится в действие с 11 февраля 2022 года.

Генеральный директор

А.К. Торутаев



Согласовано:

Кажгалиев Е.Е.

Джумадилова О.В.

Сыдыков А.М.

Муканева Д.С.

**ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу № 35 - п от
«11» февраля 2022 г.**

**УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ТОО «МФО «Робокэш.кз»
Торутаев А.К.**



**УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО
МИКРОКРЕДИТАМ В ТОО «МФО «Робокэш.кз»**

Настоящий порядок урегулирования задолженности по микрокредитам, выданным в ТОО «МФО «Робокэш.кз» (далее Компания) разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Правилами предоставления микрокредитов ТОО «МФО «Робокэш.кз» и определяет порядок работы с Заемщиками Компании, допустившими просрочку по договору о предоставлении микрокредита.

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления Компания уведомляет 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 по договору о предоставлении микрокредита обратиться в Компанию;

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Компания вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик вправе посетить Компанию 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. Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в Компанию в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.

Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению Компанией.

В случае подачи заемщиком заявления, с пакетом документов, достаточных для подтверждения обстоятельств, указанных в заявлении, работник Департамента взыскания, выносит данный вопрос на рассмотрение Комитета по проблемным Микрокредитам.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов работник Департамента взыскания запрашивает их у заемщика, после предоставления запрашиваемых документов, выносит данный вопрос на рассмотрение Комитета по проблемным микрокредитам.

Заемщик предоставляет дополнительно 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.

Анализ финансового и социального положения заемщика, обратившегося с заявлением о внесении изменений в условия договора, осуществляется Компанией в каждом конкретном случае в зависимости от ситуации и обстоятельств, при наступлении которых произошло ухудшение финансового и социального положения заемщика.

Компания в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика, с полным пакетом документов, рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику 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.

Компания при рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита 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.

При принятии Компанией решения о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней, со дня его принятия, ответственные работники Компании вносят изменения в условия договора о предоставлении микрокредита.

При направлении Компанией своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, в срок не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения решения Компании, заемщик предоставляет ответ о согласии/несогласии с предложенными условиями. В случае согласия заемщика с условиями, предложенными Компанией, в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней, со дня получения ответа о согласии, ответственные работники Компании вносят изменения в условия договора о предоставлении микрокредита.

4. Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Компании, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящего приложения, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением Компании.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения в Компанию 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 приложения, а также нереализации заемщиком по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего приложения, либо отсутствия согласия между заемщиком Компанией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита Компания вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

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;

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

7. 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.

8. 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.

9. Заемщик вправе обратиться с заявлением о реструктуризации (внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита) при наступлении следующих обстоятельств:

1) Регистрация заемщика в качестве безработного органах занятости;

2) Изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к социально уязвимым слоям населения (СУСН), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;

3) Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 (трех) месяцев), связанная с болезнью;

4) Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;

5) Призыв заёмщика 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 (кража, пожар и т.д.);

8) иные обстоятельства, влияющие на своевременное обслуживание обязательств заемщика.

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

1) обращение заемщика в микрофинансовую организацию с заявлением о предоставлении реструктуризации;

- 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 представлена реструктуризация;
- 5) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации, а также их представление на заседание Комитета по проблемным микрокредитам.