

**Порядок и сроки рассмотрения обращения заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности**

1. Согласно Закону Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» МФО не позднее 10 (десяти) календарных дней с наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита обязан 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 и (или) юридического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в МФО;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

2. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое и (или) юридическое лицо вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, 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;
- 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) представлением отступного взамен исполнения обязательства путем передачи МФО заложенного имущества.

3. Ответственное лицо МФО по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией микрокредита осуществляет регистрацию заявления заемщика в письменной форме, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства в день поступления заявления.

Если заявление поступило после рабочего дня, регистрация заявления заемщика осуществляется следующим рабочим днем.

4. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического и (или) юридического 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, в договоре о предоставлении микрокредита сообщает заемщику - физическому и (или) юридическому 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 договору о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

5. Заемщик - физическое и (или) юридическое лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного пунктом 4 данного порядка, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО.

По вопросам урегулирования проблемной задолженности, можете обратиться в МФО по:

Тел: \_\_\_\_\_

e-mail: [service@eqcredit.kz](mailto:service@eqcredit.kz)

Ответственное лицо – \_\_\_\_\_

**Директор**

**ТОО «Микрофинансовая организация «EL QAZYNA»**

**Шопан Мирлан Даниярұлы** \_\_\_\_\_