

ТОО «МФО «EL QAZYNA»

ТОО «МФО «EL QAZYNA»

БИН: 241140025991

010000, РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН, Г. АСТАНА,

РАЙОН АЛМАТЫ, улица Жүмекен Нәжімеденов

дом № 16Б, Нежилое помещение № 8

№01-06-2025 от «01» июня 2025 года



ПРАВИЛА

урегулирования задолженности, расторжения заявлений
заемщиков, а также реструктуризации задолженности
в ТОО «Микрофинансовая организация EL QAZYNA» (ЭЛ КАЗЫНА)

Г. АСТАНА

Нормативный документ по управлению просроченными займами и рассмотрению заявлений заемщиков на изменение кредитных договоров

Статья 1. Для упорядочения процедур управления просроченными займами и рассмотрения заявлений заемщиков на изменение условий кредитных договоров в Обществе с ограниченной ответственностью EL QAZYNA (далее – «Общество»), а также для защиты законных интересов Общества и заемщиков, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и требованиями регулирующих органов, разработан настоящий нормативный документ.

Статья 2. Настоящий нормативный документ применяется ко всем кредитным операциям Общества, в которых возникает просрочка платежей или заемщики подают заявления на изменение условий договоров.

Статья 3. Общество обязуется выполнять управление просрочками и рассмотрение заявлений заемщиков на изменение условий договоров законно, добросовестно, прозрачно, обеспечивая баланс между управлением рисками и обслуживанием клиентов.

Статья 4. В настоящем нормативном документе, если иное не указано, следующие термины имеют значения:

1. Общество – Общество с ограниченной ответственностью EL QAZYNA.
2. Заемщик – лицо, заключившее с Обществом кредитный договор и имеющее просроченную задолженность.
3. Просроченная сумма – сумма основного долга, процентов, штрафных санкций и иных связанных платежей.
4. Заявление на изменение – письменное или электронное обращение заемщика с просьбой об изменении условий кредитного договора.
5. Ответственное лицо – уполномоченное лицо Общества, рассматривающее и принимающее решения по заявлениям заемщиков.

Статья 5. Общество обязано мониторить состояние кредитных счетов с помощью информационных систем и при выявлении просрочки незамедлительно запускать процедуру уведомления заемщика.

Статья 6. В течение 10 календарных дней с момента возникновения просрочки Общество должно уведомить заемщика посредством SMS, телефонного звонка, электронной почты или иными способами, информируя о необходимости своевременного погашения задолженности, рисках и последствиях просрочки.

Статья 7. В уведомлении должна содержаться информация о сумме просрочки, способах погашения, процедуре подачи заявления на изменение условий договора и контактных данных для связи.

Статья 8. При отсутствии ответа заемщика в течение 15 календарных дней с момента первого уведомления Общество приступает к дальнейшим процедурам взыскания и управлению рисками.

Статья 9. Заемщик подает заявление на изменение условий кредитного договора в письменной или электронной форме, указывая причины и предоставляя необходимые подтверждающие документы.

Статья 10. Общество обязано в течение 5 рабочих дней после получения полного пакета документов провести предварительную проверку, включая идентификацию заемщика, анализ финансового положения и обоснованности заявления.

Статья 11. Одобренные на предварительном этапе заявления передаются ответственному лицу для принятия окончательного решения в срок не более 10 рабочих дней.

Статья 12. Ответственное лицо выносит решение об одобрении, частичном одобрении или отказе с учетом политики управления рисками и действующего законодательства.

Глава 5. Изменение условий договора и его исполнение

Статья 13. После одобрения изменения условий договора оформляются письменные дополнительные соглашения или электронные контракты, подписываемые обеими сторонами.

Статья 14. Изменения могут касаться сроков погашения, сумма платежей, процентных ставок, списания комиссий и иных условий.

Статья 15. В случае отказа заемщик получает письменное уведомление с указанием причин и дальнейших обязательств по погашению.

Статья 16. В случае неисполнения заемщиком условий измененного договора Общество оставляет за собой право применения законных мер и взыскания задолженности.

Глава 6. Управление просроченной задолженностью

Статья 17. По кредитам с отказанными или неутвержденными изменениями условий, а также продолжающейся просрочкой, Общество начинает процедуры взыскания, включая судебные разбирательства, передачу взыскания третьим лицам и информирование кредитных бюро.

Статья 18. Общество поощряет заемщиков к активному взаимодействию для возможности пересмотра условий договора.

Глава 7. Управление нормативной документацией и непрерывное улучшение

Статья 19. Общество регулярно проводит оценку процедур управления просрочками и рассмотрения заявлений, своевременно обновляет нормативные документы и процессы.

Статья 20. Ответственность за разъяснение и актуализацию настоящего нормативного документа несет отдел комплаенс Общества, который следит за соответствием требованиям законодательства.

Настоящий нормативный документ вступает в силу с момента его утверждения

Общество с ограниченной ответственностью EL QAZYNA

“23 06 25 г.

Генеральный директор



Агзамов Ж. Е.