

«УТВЕРЖДЕН»
Приказом Директора
ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус»
№28/1 от «05» сентября 2024 г.



ПРАВИЛА
работы с просроченной задолженностью
в ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус»

2024 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила работы с просроченной задолженностью в ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус» (далее - Правила), разработаны в соответствии со статьями 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» и Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021г. № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита».

1.2. Данные правила определяют порядок работы ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус» (далее – МФО) с проблемной задолженностью, а также меры, которые должны быть приняты для эффективного и своевременного возврата долгов.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Для целей настоящих Правил используемые термины, определения и сокращения, если иное не следует из контекста, имеют следующие значения:

- 1) **МФО** – ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус»;
- 2) **Договор** – Договор о предоставлении микрокредита;
- 3) **Заемщик** – физическое лицо, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита;
- 4) **Задолженность** – сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, заключенным с заемщиком; **Должник** – Заемщик, допустивший возникновение просрочки исполнения обязательств по Договору;
- 5) **Просрочка** — период времени, в течение которого заемщик не исполнил свои обязательства по кредиту, начиная с момента, когда должна была быть произведена оплата (например, день после наступления даты платежа).
Просрочка может быть классифицирована как:
 - **Краткосрочная просрочка** (до 30 дней).
 - **Долгосрочная просрочка** (более 30 дней, 60 дней, 90 дней и т.д.).
 - **Невозвратный долг** (когда кредит не погашается в течение продолжительного времени, и МФО рассматривает его как безнадежный).
- 6) **Заявление** – письменное обращение Заемщика в МФО о внесении изменений в условия Договора;
- 7) **Исполнитель** – работник МФО, осуществляющий прием, регистрацию, учет, рассмотрение и предоставление ответа на Заявление Заемщика;
- 8) **Уведомление** – письмо МФО в адрес Заемщика о наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, возможности её урегулирования и последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору;
- 9) **Уполномоченное лицо** – работник МФО, уполномоченный принимать управленческие решения об изменении условий Договоров при получении Заявлений;
- 10) **Дополнительное соглашение** – внесение изменений в действующие условия Договора производятся путем заключения соответствующих дополнительных соглашений к Договору на основании письменного запроса Заемщика посредством личного кабинета либо в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин, оформляемого на сайте МФО в техническую поддержку: <http://vivus.kz>;
- 11) **ДДВ** - Департамент досудебного взыскания МФО;
- 12) **Реструктуризация микрокредита** - действия кредитора по изменению условий погашения микрокредита.

13) **Судебное взыскание** — процесс обращения в суд с целью принудительного взыскания долга с заемщика.

3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ ЗАЕМЩИКАМ

3.1. МФО автоматически отслеживает сроки своевременного исполнения Заемщиками обязательств по Договорам.

3.2. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации 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 лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением, предусмотренным пунктом 2 настоящей статьи;

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

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

3.4. Уведомление направляется Заемщику с использованием одним из следующих способов:

- на адрес электронной почты, указанный в Договоре;
- SMS-уведомлений на номер указанный в Договоре;
- по месту жительства (регистрации), указанному в Договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе, получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному в Договоре адресу;
- с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАЕМЩИКАМИ, А ТАКЖЕ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ ПО ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ

4.1. При возникновении у клиента просроченной задолженности в МФО используется следующая методика взаимодействия с клиентами с целью возврата возникшего долга, которая состоит из двух стадий, внутреннего и внешнего взыскания.

4.2. Внутреннее взыскание:

4.2.1. С 1 дня просрочки специалисты департамента досудебного взыскания (ДДВ) связываются с клиентом по телефонным номерам МФО.

4.2.2. При взаимодействии с клиентами, а также третьими лицами, связанными и не связанными с МФО по договорам о предоставлении микрокредита специалист ДДВ при каждом контакте должно осуществляться сообщением:

- 1) наименования микрофинансовой организации;
- 2) место нахождения микрофинансовой организации;
- 3) фамилии, имени, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющим личность), должности лица которое осуществляет взаимодействие с заемщиком;

4.2.3. Специалист ДДВ информируют, что договор по его займу находится на стадии просрочки, сообщают актуальную сумму задолженности, способы оплаты и фиксируют дату обещанного платежа. Если клиент затрудняется определить дату оплаты, специалист ДДВ уведомляет его о его финансовых обязательствах и определяет дату следующего звонка.

4.2.4. Клиент с просроченной задолженностью находится до момента передачи во внешнее взыскание, либо до момента получения положительного результата по работе с договором клиента.

4.2.5. Специалисты связываются с клиентом по телефону, на данном этапе специалист имеет возможность отправки стандартных почтовых уведомлений, согласованных юридическим департаментом SMS-сообщений, WhatsApp-сообщений, электронных писем.

4.2.6. Взаимодействие специалистами МФО с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с кредитором в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется:

1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении МФО (филиала), не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;

2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе МФО.

3) взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами по договору о предоставлении микрокредита допускается только в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности.

4.2.7. Работнику МФО при взаимодействии с должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом запрещается осуществлять следующие недобросовестные действия:

1) вводить лицо, с которым взаимодействует работник МФО, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

2) сообщать недостоверные фамилию и (или) имя, и (или) отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), а также сведения о месте работы и (или) должности работника МФО, не соответствующие действительности;

3) распространять сведения, порочащие честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым взаимодействует работник МФО, либо разглашать сведения, которые могут причинить имущественный вред интересам данных лиц;

4) совершать противоправные действия, посягающие на права и свободы лица, с которым взаимодействует работник МФО, ставящие под угрозу их жизнь и здоровье, а также повлекшие причинение данному лицу имущественного и иного вреда.

4.3. Внешнее взыскание:

4.3.1. Начиная с 31 дня просрочки в случае отсутствия контактов с клиентом, а также отсутствия положительного результата работа по договору займа, передается во внешнее взыскание – одно из коллекторских агентств, включенных в реестр Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, с которым заключен договор. Договор передается для осуществления взыскания в коллекторское агентство.

4.4. МФО в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ

5.1. Заявления, поступающие в МФО, подлежат приему, регистрации, учету и рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты их получения.

5.2. Исполнитель осуществляет регистрацию полученного Заявления Заемщика в электронном журнале входящей документации МФО, с присвоением входящего номера.

5.3. Исполнитель рассматривает Заявление на наличие следующих условий:

1) Заявление отправлено Заемщиком посредством заказной почты с уведомлением о вручении в адрес МФО в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору;

2) Заявление содержит сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его Заявление о внесении изменений в условия Договора, в том числе связанных с:

- изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по Договору;
- отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока Договора;
- прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по Договору.

5.4. При представлении Заемщиком неполных сведений и документов Исполнитель запрашивает их у Заемщика и Заемщик должен в течение 5 (пяти) рабочих дней предоставить недостающие документы. Непредставление Заемщиком запрашиваемых документов в течение 5 (пяти) рабочих дней является основанием для оставления Заявления Заемщика без рассмотрения, о чем Исполнитель подготавливает и направляет Заемщику соответствующее уведомление.

5.5. В случае соответствия Заявления условиям, изложенным в пункте 5.3 Правил, Исполнитель передает Заявление на рассмотрение Уполномоченному лицу.

5.6. Уполномоченное лицо, при рассмотрении Заявления, руководствуется внутренними нормативными документами МФО, а 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 28.11.2019г. № 215.

5.7. Уполномоченное лицо в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления Заемщика, рассматривает предложенные изменения в условия Договора и 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.

5.8. Ответ МФО направляется на электронную почту Заемщика, указанный им в обращении (Заявлении) в МФО. Также допускается (при согласовании с Заемщиком) отправка Заемщику скана ответа на его обращение (Заявление) посредством приложения WhatsApp.

5.9. МФО не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика.

Под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- 1) изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- 2) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита.

В случае применения МФО улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном в договоре о предоставлении микрокредита.

6. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТУ

6.1. Вопрос реструктуризации микрокредита при возникновении временных финансовых трудностей у Заемщика рассматривается на основании подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей.

6.2. Перечень основных случаев, при которых Заемщик обращается с заявлением о внесении изменений в условия Договора:

- регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН¹, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника супруга супруги заемщика повлиявшего 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, нанешие заемщику материальный ущерб (кража пожар и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнения обязательств по Договору на действующих условиях.

Заемщик должен самостоятельно представить информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факты снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ЗАЯВЛЕНИЯ ЗАЕМЩИКОВ

7.1. Уполномоченное лицо осуществляет регистрацию ответа на Заявление в электронном журнале исходящей документации МФО, с присвоением исходящего номера, размещает скан-версию ответа на Заявление в кредитном досье Заемщика.

7.2. Уполномоченное лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения от Заемщика Заявления, способом, указанным в пункте 5.8. Правил направляет Заемщику в соответствии с принятым решением один из вариантов письменного ответа, а именно:

- при принятии МФО решения о согласии с предложенными Заемщиком изменениями в условия Договора, Заявление Заемщика;
- при принятии МФО решения о предложении Заемщику условий по урегулированию задолженности в порядке пункта 5.7. Правил, в своем ответе МФО указывает свои предложения урегулирования задолженности;
- при принятии решения МФО об отказе в изменении условий Договора по причине нарушения Заемщиком сроков, указанных в подпункта 1 пункта 5.3. Правил, МФО предоставляет Заемщику ответ (Приложение 1), согласно которому Заемщик нарушил сроки и МФО не может принять его условия для внесения изменений в Договор.

В случае принятия МФО решения об отказе в изменении условий Договора МФО также вправе обозначить Заемщику свои предложения по урегулированию задолженности.

8. ДЕЙСТВИЯ ПО ВЗЫСКАНИЮ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

¹ Социально уязвимые слои населения.

8.1. В случае неудовлетворения Заемщиком требования МФО, изложенного в Уведомлении, а также неполучения от Заемщика Заявления, соответствующего условиям, указанным в п.5.3 Правил, либо отсутствия согласия между Заемщиком и МФО по изменению условий Договора, МФО вправе рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов в МФО, в т.ч. МФО вправе взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени) на основании исполнительной надписи нотариуса, либо взыскать задолженность по микрокредиту в судебном порядке.

8.2. МФО в день передачи задолженности на принудительное взыскание уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации с указанием наименования.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения Директором МФО.

9.2. Настоящие Правила подлежат пересмотру в том числе при изменении законодательства Республики Казахстан.

9.3. Изменения и дополнения к настоящим Правилам оформляются в письменном виде с учетом действующего законодательства Республики Казахстан, путем их внесения в действующую редакцию настоящих Правил.

Приложение 1 к Правиле урегулирования
задолженности и рассмотрения заявлений заемщиков
в ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус»

Отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита

ТОО «Микрофинансовая организация «Вивус» (далее – Кредитор) в ответ на Ваше заявление от _____.____. _____. года (входящий № ____ от _____.____. _____. года) о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита № ____ от _____.____. _____. года (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» Кредитор отказывает Вам в изменении условий Договора в связи с _____.
(указать обоснования причин отказа)

Директор
ТОО «МФО «Вивус»

(М.П., подпись)

ФИО