

УТВЕРЖДЕНО
Решением Единственного участника
ТОО «МФО «Вивус»
№ 6 от «30» января 2023 г.



ПРАВИЛА
урегулирования задолженности и рассмотрения заявлений
заемщиков, а также реструктуризация задолженности в
ТОО «МФО «Вивус»

2023 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила урегулирования задолженности и рассмотрения заявлений заемщиков в ТОО «МФО «Вивус» (далее - Правила) определяют условия, порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика, а также устанавливают правила рассмотрения заявлений заемщиков о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита.

Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 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».

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

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

- **МФО** – ТОО «МФО «Вивус»;
- **Договор** – Договор о предоставлении микрокредита;
- **Заемщик** – физическое лицо, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита;
- **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;
- **Заявление** – письменное обращение Заемщика в МФО о внесении изменений в условия Договора;
- **Исполнитель** – работник МФО, осуществляющий прием, регистрацию, учет, рассмотрение и предоставление ответа на Заявление Заемщика;
- **Уведомление** – письмо МФО в адрес Заемщика о наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, возможности её урегулирования и последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору;
- **Уполномоченное лицо** – работник МФО, уполномоченный принимать управленческие решения об изменении условий Договоров при получении Заявлений;
- **Дополнительное соглашение** – внесение изменений в действующие условия Договора производится 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://vivirus.kz>;

- **Реструктуризация микрокредита** - действия кредитора по изменению условий погашения микрокредита.

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 двадцати календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация направляет уведомление заемщику 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 лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;

- 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 РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ

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

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

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. В случае соответствия Заявления условиям, изложенным в пункте 4.3 Правил, Исполнитель передает Заявление на рассмотрение Уполномоченному лицу.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

5. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТУ

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

5.2. 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, нанесшие 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.

¹ Социально уязвимые слои населения.

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

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ЗАЯВЛЕНИЯ ЗАЕМЩИКОВ

6.1. 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.

6.2. Уполномоченное лицо в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения от Заемщика Заявления, способом, указанным в пункте 4.8. 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 4.7. 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 подпункте 1 пункта 4.3. Правил, МФО предоставляет Заемщику ответ, 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.

7. ДЕЙСТВИЯ ПО ВЗЫСКАНИЮ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

7.1. В случае неудовлетворения Заемщиком требования МФО, изложенного в Уведомлении, а также неполучения от Заемщика Заявления, соответствующего условиям, указанным в п.4.3 Правил, либо отсутствия согласия между Заемщиком и МФО по изменению условий Договора, МФО вправе:

- 1) 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.

7.2. Не предоставление Заемщиком Заявления в соответствии с подпунктом 1 пункта 4.3. Правил, является признанием его вины в неисполнении обязательства по Договору.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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