

БҰЙРЫҚ

«14» июня 2021 года
Қарағанды қаласы

ПРИКАЗ

№ 35-о/д
город Караганда

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности

В целях организации порядка регистрации и рассмотрения письменных обращений заемщиков финансовое положение (платежеспособность) которых ухудшилось,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с момента подписания настоящего Приказа, прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности.
2. Настоящий Приказ, ввести в действие с момента его подписания.
3. Специалисту по кадрам ознакомить под роспись всех заинтересованных лиц.
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор
ТОО МФО «Сенат 2050»



Тауекелов Р.С.

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом директора

ТОО «Микрофинансовая организация
«Сенат 2050»

от «14» июня 2021 г. № 35-о/д

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений заемщиков финансовое положение (платежеспособность) которых ухудшилось.

1.2. При рассмотрении обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, ответственные должностные лица ТОО «Микрофинансовая организация «Сенат 2050» (далее – МФО), руководствуется Правилами предоставления реструктуризации микрокредитов ТОО «Микрофинансовая организация «Сенат 2050», утвержденными решением единственного участника МФО, №1 от 01 января 2020 года, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» от 26 ноября 2012 года № 56-V., и иными нормативно правовыми актами Республики Казахстан.

1.3. При рассмотрении обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность по отношению к заявителю и поводу обращения.

1.4. Обращение заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, рассматривается в сроки, не превышающие пятнадцати календарных дней.

2. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Поступившие обращения заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, регистрируются в журнале входящей корреспонденции.

2.2. Обращение заемщиков должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

2.3. В обращении заемщика указываются его фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, дата, контакты для связи, и мотивы обращения. Обращение должно быть подписано заявителем лично либо его представителем по доверенности.

2.4. Обращения, не подлежащие рассмотрению:

2.4.1. Анонимное обращение;

2.4.2. Обращение, в котором не изложена суть и мотивы обращения.

2.5. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, должностные лица МФО обязаны рассматривать указанное обращение.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При изучении обращения заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, ответственные должностные лица МФО несут ответственность за сбор и достоверность представленной информации, необходимой для проверки обращения.

3.2. Ответственность за работу с обращениями заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, возложена на юридический отдел МФО.

3.3. По завершению рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, составляется письменное уведомление заемщика.

3.4. По результатам рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, принимается одно из следующих решений:

- 1) МФО выражает согласие с предложенными изменениями в условия договора;
- 2) МФО определяет свои предложения по изменению условий договора;
- 3) МФО отказывает в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

3.5. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя.