



УТВЕРЖДАЮ

Кулумбетов А.С.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ ПО ВОПРОСАМ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

1. Настоящий Порядок предоставления отсрочки платежей по микрокредитам заемщиков (далее – Порядок) регламентирует порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика для принятия решений и уведомления о результатах рассмотрения.
2. В случае наступления просрочки по микрокредиту Заемщик может обратиться в ТОО «МФО «Quick Money» (далее – МФО) в течение 30 календарных дней (с момента образования просрочки) с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложить подтверждающие документы. При представлении Клиентом неполных сведений и документов МФО запрашивает их. Клиент предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней. В заявлении об изменении условий договора указываются предложения, связанные с:
 - изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
 - 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 микрокредита;
 - прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
3. Заемщик обязан предоставить документальное подтверждение социального и финансового положения и подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору.
4. Заемщик вправе обратиться в МФО с заявлением о внесении изменений в условия договора по следующим случаям:
 - 4.1. Регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
 - 4.2. Изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН (социально уязвимые слои населения), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
 - 4.3. Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
 - 4.4. Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
 - 4.5. Призыв заемщика на срочную военную службу;

- 4.6. Семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика, либо их смертью;
- 4.7. Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д.);
- 4.8. Иные обстоятельства в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по договору на действующих условиях.
5. Перечень документов, необходимый для рассмотрения заявления в зависимости от ситуации с которой обращается Заемщик, определяется МФО самостоятельно.
6. МФО рассматривает и уведомляет клиента в течение 15 календарных дней клиента о (об):
- согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
 - своих предложениях по урегулированию задолженности;
 - отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.
7. Заявления заемщиком могут быть поданы в МФО с помощью электронной почты, интернет – ресурса, мобильной связи (What’s up), либо путем личного посещения заемщиком офиса МФО или его филиала/отделения.
8. МФО рассматривает заявления в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней.
9. МФО не взимает с заемщиков комиссии и иные платежи за рассмотрение заявления и изменение условий договора о предоставлении микрокредита.
10. При направлении МФО своих предложений по изменению условий договора, срок представления ответа Клиентом на предложенные МФО условия изменения договора составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Клиентом решения МФО.
11. Заемщик в течение 15 календарных дней с даты получения решения МФО, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО.
12. На период отсрочки платежей по микрокредиту прекращается претензионно-исковая работа по заемщику и уведомление заемщика о необходимости погашения просроченной задолженности.
13. Вопросы рассмотрения обращений заемщиков возлагаются на работника МФО, назначенного в соответствии с приказом директора.
14. Ответственные лица: Нәсілова Алтынай Сұңқарбекқызы, тел: +7 701 345 7974, Рахимов Данияр Нурланович, тел: + 7 700 295 10 55.
15. Заявление и документы можно подать с помощью электронной почты на e-mail support@quickmoney.kz, на номер What’s up + 7 701 059 5817 или по следующим адресам: Юридический адрес: Алматинская область, Талгарский район, с.о. Бесагашский, с. Бесагаш, ул. Казыбек би, дом 25.
Фактический адрес: г. Алматы, Бостандыкский район, пр. Аль-Фараби, д.17, ПЦФ Нурлы Тау, блок 4Б, офис 1501