

ПРАВИЛА УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Цель

Настоящие Правила определяют единый порядок взаимодействия ТОО «МФО «Kreditflow finance» с Заемщиками при возникновении просроченной задолженности.

Целями являются:

- добровольное урегулирование задолженности;
- соблюдение законодательства Республики Казахстан;
- защита прав Заемщиков;
- снижение кредитного риска МФО;
- соблюдение требований АРРФР.

Статья 2. Принципы

МФО руководствуется принципами:

- законности;
- добросовестности;
- уважения достоинства Заемщика;
- недопустимости злоупотребления правом;
- индивидуального рассмотрения обращений;
- конфиденциальности.

ГЛАВА 2. ПРОСРОЧЕННАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ

Статья 3. Возникновение просрочки

Просроченной задолженностью считается задолженность, не исполненная в срок, установленный Договором.

Статья 4. Действия МФО

После возникновения просрочки МФО вправе:

- информировать Заемщика;
- предложить добровольное погашение;
- рассмотреть заявление об изменении условий исполнения обязательств;
- осуществлять иные действия, предусмотренные законодательством.

ГЛАВА 3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАЕМЩИКОМ

Статья 5. Каналы взаимодействия

МФО вправе использовать:

- телефон;

- SMS;
- WhatsApp (при наличии согласия и использовании такого канала);
- электронную почту;
- Личный кабинет;
- почтовую корреспонденцию;
- иные способы, не запрещенные законодательством.

Статья 6. Стандарты общения

Работникам МФО запрещается:

- использовать угрозы;
- вводить Заемщика в заблуждение;
- сообщать ложную информацию;
- применять психологическое давление;
- разглашать сведения о задолженности третьим лицам вне случаев, предусмотренных законом.

ГЛАВА 4. ОБРАЩЕНИЯ ЗАЕМЩИКА

Статья 7. Подача заявления

При наличии оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Заемщик вправе обратиться с заявлением об изменении условий исполнения обязательств.

Статья 8. Рассмотрение

Обращение рассматривается в сроки и порядке, установленные законодательством.

По результатам принимается решение:

- удовлетворить заявление;
- предложить иной вариант урегулирования;
- отказать с указанием оснований.

ГЛАВА 5. ЗАВЕРШЕНИЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ

Статья 9. Добровольное погашение

После полного исполнения обязательств МФО:

- прекращает мероприятия по урегулированию;
- отражает сведения в учетных системах;
- передает информацию в кредитные бюро в случаях, предусмотренных законодательством.

Статья 10. Судебная защита

Если задолженность не урегулирована добровольно, МФО вправе использовать способы защиты гражданских прав исключительно в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.