**«Утверждено»**

**Приказом директора ТОО МФО «Credital»**

**От «10» октября 2022 года**

**Положение**

**О порядке регистрации, сроках рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности.**

Настоящие Положение учета обращений физических и юридических лиц (далее – Положение) разработаны в целях реализации ст.9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», и определяет порядок учета обращений физических и юридических лиц, поступающих в МФО с целью урегулирования проблемной задолженности.

Заемщики МФО, вправе обратиться с заявлением о внесении изменении в ловия договора в следующих случаях:

1. регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
2. изменение социального статуса заемщика , а именно отнесение к СУСН (социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях»), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруг (супруги) заемщика, повлиявшего на сни
3. временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
4. выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
5. призыв заемщика на срочную военную службу;
6. семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика, либо смертью;
7. обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.).

**1. Порядок приема и учета обращений**

1.1. Каждое поступившее обращение подлежит регистрации путем регистрации в журнале входящей корреспонденции с присвоением номера и даты поступления обращения;

1.2.Письменные обращения, а также устные обращения, регистрируются менеджером МФО, и передаются на рассмотрение директору МФО, с последующим вынесением на рассмотрение кредитного комитета МФО.

1.3.При устном обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема директора, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением

1.4.Регистрация обращения осуществляется в день его приема (поступления).

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте МФО в сети Интернет www.credital.kz. На сайте должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения МФО;

- номера телефонов, по которым организован прием обращений;

- описание порядка работы с обращениями граждан;

- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;

- номер кабинета, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц МФО, осуществляющих прием письменных и устных обращений граждан;

- график приема граждан;

- адрес сайта МФО в сети Интернет;

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу МФО: г.Уральск, ул.Аманжолова, д.81 тел: **8 771 217 70 37**

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты МФО: [**n.kasimov@credital.kz**](mailto:n.kasimov@credital.kz)**, b.bekkuzhina@credital.kz.** При самостоятельной передаче письменное обращение вручается менеджеру МФО.

2.2. Требования к документам, предоставляемым гражданином.

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество директора МФО, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, информацию о гражданине (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес для направления ответа излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии подтверждающие доводы указанные в обращении.

2.3. Устные обращения граждан

При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан директором МФО.

2.4. Поступившие обращения рассматриваются на Кредитном комитете МФО, в составе из 4-х работников МФО. По результатам рассмотрения принимается одно из следующих решений:

2.4.1. об удовлетворении требований указанных в обращений;

2.4.2. об отказе в удовлетворении требований указанных в обращений;

2.4.3. если по обращению требуется запрос дополнительных документов, то заемщику направляется промежуточный ответ о предоставлении дополнительных документов для вынесения на повторное рассмотрение;

2.4.4. МФО может предложить заемщику свои условия по обращению.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.5. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 5 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению;

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

**3.Порядок и формы контроля за исполнением обращений граждан**

3.1. Контроль над рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль над исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

3.2.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется директором МФО.

3.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

3.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Республики Казахстан решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных работников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**4. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений**

4.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения МФО по вопросам урегулирования просроченной задолженности в Уполномоченный орган.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при предоставлении доказательств его обращения в МФО и недостижения взаимоприемлемого решения об изменений условий договора.

4.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие МФО по вопросам урегулирования просроченной задолженности в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.