**Заемщик**

**вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора, если у вас нет возможности оплатить кредит, и есть подтверждающие документы:**

* Регистрация заемщика в качестве безработного.
* Изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН.
* Временная нетрудоспособность заемщика (более 3-х 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).
* Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.)

**По вопросам урегулирования проблемной задолженности обращаться по горячей линии: 8 (771) 1604511**

Согласно ст. 36 ЗРК «О банках и банковской деятельности в РК» (далее - Закон о банках) ст. 9-2 ЗРК « О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон о МФД) кредитор, при наличии просрочки, исполнения обязательства по договору, но не позднее 20 календарных дней с даты его наступления обязан уведомить надлежащим образом заемщика:

* О возникновении просрочки по исполнению обязательства и необходимости внесения платежей, с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении.
* О праве заемщика - физического лица обратиться к кредитору.
* Последствия невыполнения заемщиком своих обязательств по договору с обязательным раскрытием мероприятий, принимаемых кредитором для взыскания задолженности и сроков их проведения.

Заемщик в праве обратиться в течение 30 календарных дней, с даты наступления просрочки исполнения обязательства к кредитору с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижение доходов и приложением подтверждающих документов.

Кредитор в течение 15 календарных дней надлежащим образом уведомляет заемщика:

* О согласии с предложенными изменениями в условиях договора;
* О своих предложениях по изменения условий договора;
* Об отказе в изменениях условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Таким образом, банки и микрофинансовые организации обязаны рассмотреть обращение заемщика о реструктуризации займа/микрокредита и предоставить в установленные законом сроки мотивированное решение. Заемщик со своей стороны обязан предоставить документальное подтверждение социального и финансового положения.

 При не достижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора, заемщик вправе обратиться в уполномоченный орган.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения к кредитору и не достижение взаимоприемлемого решения об изменении условий договора.

В целях определения единственного подхода кредиторами к урегулированию просроченной задолженности граждан, предлагается определить следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

* Регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости.
* Изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода.
* Временная нетрудоспособность заемщика (более 3-х 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 исполнять обязательства по договору на действующих условиях

Заемщик должен предоставить кредитору информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору.

Перечень документов, необходимый для рассмотрения кредитором вопроса внесения изменений в условия договора, в зависимости от ситуации, с которой он обращается, определяется кредитором самостоятельно.

Учитывая выше изложенное, для обеспечения надлежащей реализации предусмотренных законодательством поправок, кредиторам не обходимо:

* До обращения взыскания задолженности в судебном порядке, в обязательном порядке проводить процедуру урегулирования задолженности.
* Привести внутренние нормативные документы, регламентирующие порядок урегулирования просроченной задолженности, в соответствии требованиям законодательства с учетом настоящего письма.
* Издать внутренний приказ о назначении ответственных лиц по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией займа/микрокредита.
* Утвердить внутренний документ, регламентирующий порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений и уведомления заемщиков о результатах рассмотрения.
* Разместить на сайтах, мобильных приложениях (при наличии) и в местах, доступных для обозрения и ознакомления заемщиков, по вопросам урегулирования проблемной задолженности, с указанием ответственных лиц/подразделений и их контактных данных (адреса, номера телефонов, электронные адреса).
* Обеспечить выделение отдельной горячей линии на звонки заемщиков для предоставления консультаций по вопросам урегулирования проблемной задолженности.