



УТВЕРЖДЕНО:
Приказом Директора
ТОО «МФО «Экспресс Займ»

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ ТОО «МФО «ЭКСПРЕСС ЗАЙМ» ПО ВОПРОСАМ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Настоящее Положение определяет порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика;

1. Заемщик направляет свое письменное обращение по вопросу урегулирования проблемной задолженности в МФО посредством электронной почты либо при непосредственном присутствии в любом отделении МФО;
2. Обращение, поступившее в МФО, подлежит обязательному рассмотрению в сроки и порядке, установленном настоящим Положением;
3. Ответственность за своевременное рассмотрение несет ответственное лицо, назначенное приказом Директора МФО;
4. Ответственное лицо:
 - регистрирует, поступившее обращение в журнале входящей корреспонденции;
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
 - запрашивает у заемщика необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
 - принимает меры для своевременного рассмотрения обращения, с выяснением круга обстоятельств, приведших к нарушению обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
 - дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
5. Письменное обращение, поступившее в МФО, подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления;
6. Все поступающие в адрес МФО письменные обращения заемщиков принимаются, учитываются, регистрируются Ответственным лицом в Журнале входящей корреспонденции;

Регистрационный индекс обращения заемщиков указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа;
7. Заемщик вправе обратиться в течении 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства в МФО с письменным

заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов.

8. МФО в течение 15 календарных дней надлежащим образом уведомляет заемщика о (об):

- согласии с предложенными изменениями в условия договора;
- своих предложениях по изменению условий договора;
- отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

9. В целях определения единообразного подхода МФО к урегулированию просроченной задолженности граждан, устанавливаются 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 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, повлияющей на возможность исполнять обязательства по договору на действующих условиях.

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

10. Ответ на обращение должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным заемщиком в обращении.

11. Ответ на обращение, поступившее в МФО в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

13. Ответственное лицо по результатам рассмотрения обращения готовит ответ заявителю.

14. Обращения заемщиков в МФО, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся у ответственного лица.

15. Срок хранения письменных обращений заемщиков и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет.

16. Ответственность за сохранность документов по обращениям заемщиков в МФО возлагается на ответственного лица;

17. Директор МФО, руководители структурных подразделений осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов заемщиков;