



УТВЕРЖДЕН
Приказом Генерального Директора
ТОО «МФО «МФОН#1»
от 02 сентября 2024 года №5

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАЕМЩИКАМИ

Настоящий порядок взаимодействия с заемщиками (далее - Порядок) в ТОО «Микрофинансовая организация «МФОН#1» (далее — МФО) разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее — Закон), иными нормативными актами Республики Казахстан, и определяет порядок взаимодействия (работы) с заемщиками МФО, допустившими просрочку по договору о предоставлении микрокредита (далее — Договор).

1. МФО вправе взаимодействовать с должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом в рамках Договора, способом:

- 1) телефонных переговоров с телефонных номеров МФО для контактов с должниками;
- 2) личных встреч;
- 3) письменных (почтовых) уведомлений, направляемых должнику – физическому лицу по месту жительства (юридическому адресу), должнику – юридическому лицу по месту нахождения (фактическому адресу);
- 4) текстовых, голосовых и иных сообщений по сотовой связи;
- 5) посредством сети Интернет.

2. Взаимодействие МФО с должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом в рамках Договора, должно осуществляться:

- 1) при каждом контакте сообщением о (об):
наименовании МФО;
месте нахождения МФО;
фамилии, имени, отчестве (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), должности лица, которое осуществляет взаимодействие с должником.

Иная информация, не предусмотренная настоящим подпунктом и не являющаяся коммерческой или иной охраняемой законами Республики Казахстан тайной, сообщается должнику по его требованию;

2) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по времени места жительства либо места нахождения должника, либо места регистрации должника, если иной период взаимодействия из предложенного МФО в пределах указанного в настоящем подпункте периода времени не определен должником при личном обращении в МФО;

3) не более трех раз в неделю и не более одного раза в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни при личном контакте по инициативе МФО по месту жительства или месту нахождения, или месту регистрации должника, или в помещении МФО (филиала, представительства) по месту его нахождения;

4) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни посредством телефонных переговоров по инициативе МФО;

5) фиксацией процесса взаимодействия с помощью средств аудио- или видеотехники с аудиофиксацией;

6) обеспечением сохранности документов и информации, полученных от должника и (или) его представителя, и (или) третьих лиц, в том числе банковской тайны, тайны предоставления микрокредита, коммерческой или иной охраняемой законами Республики

Казахстан тайны, персональных данных должника и (или) его представителя, и (или) третьих лиц.

Примечание. Для целей настоящего пункта под будними днями понимаются дни недели с понедельника по пятницу, которые не являются выходными или праздничными (национальный и государственные праздники).

3. По требованию должника и (или) его представителя МФО обязана ознакомить должника и (или) его представителя с их правами и обязанностями, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и Договором.

4. Взаимодействие МФО с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом пункта 1 настоящего Порядка, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных должника при наличии такого условия в Договоре, заключенном с должником.

При взаимодействии с третьим лицом, указанным в части первой настоящего пункта, МФО сообщает следующую информацию:

наименование МФО;

фамилию, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и должность работника МФО;

фамилию, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) должника.

5. МФО запрещается осуществлять следующие недобросовестные действия:

1) использовать иные способы взаимодействия с должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, не предусмотренные пунктом 1 настоящего Порядка;

2) принимать деньги (в наличной или безналичной форме), а также иное имущество в счет погашения задолженности;

3) требовать погашения задолженности иным имуществом, кроме денег;

4) разглашать коммерческую или иную охраняемую законами Республики Казахстан тайну, полученную от должников и (или) третьих лиц, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

6. Работнику МФО при взаимодействии с должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом запрещается осуществлять следующие недобросовестные действия:

1) вводить лицо, с которым взаимодействует работник МФО, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

2) сообщать недостоверные фамилию и (или) имя, и (или) отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), а также сведения о месте работы и (или) должности работника МФО, не соответствующие действительности;

3) распространять сведения, порочащие честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым взаимодействует работник МФО, либо разглашать сведения, которые могут причинить имущественный вред интересам данных лиц;

4) совершать противоправные действия, посягающие на права и свободы лица, с которым взаимодействует работник МФО, ставящие под угрозу их жизнь и здоровье, а также повлекшие причинение данному лицу имущественного и иного вреда;

5) оказывать давление путем угрозы применения насилия либо уничтожения или повреждения имущества должника и (или) его представителя, и (или) третьих лиц, оскорбления, мошенничества, подлога документов, шантажа, принуждающее должника к выполнению обязательств по Договору.