

УТВЕРЖДЕНА
Приказом Директора № 3 от 20.01.2022
ТОО «Капитал Ломбард Плюс»
от «20» января 2022г.

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке действий Ломбарда в целях
досудебного урегулирования проблемной
задолженности

Г. Шымкент 2022г.

Настоящая Инструкция о порядке действий ломбарда в целях досудебного урегулирования задолженности неплатежеспособного заемщика (далее – Инструкция) определяет порядок действия менеджеров по работе с клиентами в ТОО «Капитал Ломбард Плюс» (далее – Ломбард) в случаях нарушения заемщиками обязательств по оплате задолженности по вознаграждению и основному долгу (микрокредиту) в целях реализации требований законодательства по досудебному урегулированию задолженности.

Настоящая Инструкция разработана в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» от 26 ноября 2012 года (далее – Закон), Постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 (далее – Постановление), Правил предоставления микрокредитов Ломбарда, и иными внутренними нормативными документами Ломбарда.

1. Общие положения

1.1. В Ломбарде должен быть определен (по приказу) ответственный работник Ломбарда по вопросам досудебного урегулирования задолженности заемщиков (далее – Ответственный работник), выполняющий в том числе следующие функции:

1) своевременное – не позднее **20 (двадцати) календарных дней с даты выхода на просрочку** (гарантийного срока) направление заемщикам уведомлений о невыполнении обязательств по форме, указанной в Приложении №1 к настоящей Инструкции;

2) учет (в электронном виде или на бумажном носителе) направленных уведомлений, где содержится следующая информация: **ФИО, номер и дата заявления о присоединении, дата истечения срока погашения микрокредита, способ отправки уведомления, дата отправки, а также информацию о получении уведомления заемщиком;**

3) регистрация и учет заявлений заемщиков в Ломбард о об изменений условий заявления о присоединении (реструктуризации микрокредита);

4) ведение и учет в Ломбарде заемщиков, относящихся к категории социально уязвимых слоев населения (СУСН);

5) подготовка и направление ответов Ломбарда на заявления заемщиков и отслеживание информации о получении заемщиком ответов;

6) предоставление регулярной (не менее одного раза в неделю) отчетов руководителю Ломбарда, содержащих информацию согласно п.п.2) п.1.1. настоящей Инструкции;

7) взаимодействие (предоставления информации и ответов) с уполномоченным органом (Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка) по вопросам реструктуризации микрокредита в случае обращения заемщика в уполномоченный орган с жалобой.

1.2. Ответственный работник вправе самостоятельно определить способ (канал) направления уведомлений о просрочке, но в рамках перечня способов направления, предусмотренных в договоре с Заемщиком.

1.4. Решение об изменений условий заявления о присоединении /отказе об изменений условий заявления о присоединении **принимает руководитель Ломбарда.**

2. Порядок рассмотрения заявления об изменении условий заявления о присоединении

2.1. Заемщик вправе обратиться в течении 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнению обязательств к Ломбарду с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов. Заявление заемщика должно быть подписано собственноручно и предоставлено лично в письменной произвольной форме. Заявление подлежит обязательному приему, регистрации в журнале учета входящей корреспонденции, и рассмотрению в Ломбарде.

2.2. При представлении заемщиком неполных сведений и документов, указанных в разделе 3 настоящей Инструкции, менеджер по работе с клиентами запрашивает их и уведомляет Заемщика о необходимости предоставить полные и корректные данные не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления заявления. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

2.3. В случае предоставления заемщиком полных и корректных сведений и документов, Ломбард рассматривает заявление заемщика, в том числе обоснованность предоставления заявления и **не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления** предоставляет заемщику ответ в порядке, определенном в п.п. 2.4. – 2.6. настоящей Инструкции.

2.4. После изучения заявления заемщика и достоверности документов, предоставленных заемщиком в подтверждение своего заявления, руководитель Ломбарда принимает решение об изменении условий заявления о присоединении/отказе об изменении условий заявления о присоединении путем распоряжения по форме, указанной в Приложении №2 к настоящей Инструкции.

2.5. В случае принятия руководителем Ломбарда решения о целесообразности изменений условий договора Ломбард в письменной форме способом, предусмотренным заявлением о присоединении, сообщает заемщику о (об):

- 1) согласия с предложенными заемщиком изменениями в условия договора;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности.

При принятии Ломбардом решения о согласии с предложенными изменениями в условия заявления о присоединении, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения с заемщиком в помещении Ломбарда заключается дополнительное соглашение к Заявлению о присоединении.

При направлении Ломбардом своих предложений об изменении условий заявления о присоединении, Ломбард обязан указать срок предоставления заемщиком ответа на такие предложения, и такой срок представления ответа заемщиком на предложенные Ломбардом условия изменения составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Ломбарда.

2.6. В случае принятия решения руководителем Ломбарда о необоснованности заявления об изменении условий заявления о присоединении Ломбард способом, предусмотренным договором, сообщает заемщику об отказе в изменении условий заявления о присоединении с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

3. Перечень случаев, при которых заявление заемщика признается обоснованным для обращения об урегулировании задолженности и документов необходимых для рассмотрения вопроса об изменении условий заявления о присоединении

3.1. Ломбард вправе признать заявление заемщика об изменении условий договора, в случае невозможности погашения задолженности, обоснованным и соответственно подлежащим рассмотрению в следующих случаях и при предоставлении заемщиком вместе с заявлением следующих документов:

Перечень случаев, при которых заемщик может обратиться за изменением условий договора	документ, подтверждающий нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации	Допустимый вид изменения условий микрокредита
--	--	--

Потеря работы в период после получения микрокредита и регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;	Справка о регистрации в качестве безработного	1) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению до момента трудоустройства; 2) предоставление льготного периода до момента трудоустройства;
Изменение социального статуса заемщика, отнесение заемщика к СУСН, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода заемщика, а равно и получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга, повлиявшее на снижение дохода	документ, подтверждающий получение статуса СУСН, сведения из ЕНПФ	1) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения; 2) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению; 3) прощение основного долга, вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени); 4) предоставление льготного периода; 5) изменением срока действия залогового билета
Возникшая после получения микрокредита временная нетрудоспособность заемщика, связанная с болезнью заемщика, препятствующая выходу на работу более трех месяцев	справка с медицинского учреждения, подтверждающая заболевание заемщика	1) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению; 2) предоставление льготного периода;
Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком	Свидетельство о рождении ребенка, Приказ работодателя об отпуске по уходу за ребенком в оригинале	1) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению; 2) предоставление льготного периода;
Призыв заемщика на срочную военную службу	Военный билет	1) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению; 2) предоставление льготного периода;
Внезапная смерть либо болезнь близких родственников, супруга (супруги) Заемщика	свидетельство о смерти, справка с медицинского учреждения, подтверждающая заболевание заемщика	1) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению; 2) предоставление льготного периода;
Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, затопление и т.д.)	документы, подтверждающие возникновение обстоятельств, нанесших заемщику материальный ущерб	1) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению; 2) предоставление льготного периода.

3.2. Указанный в п.3.1. перечень случаев является критерием, могущим повлиять на принятие Ломбардом положительного решения по заявлению заемщика об изменении условий заявления о присоединении. Ломбард вправе принять положительное решение по заявлению заемщика и по иным основаниям обращения заемщика об изменении условий

заявления о присоединении при условии подтверждения трудных обстоятельств официальными документами.

3.3. Обстоятельства, являющиеся основаниями для принятия Ломбардом отрицательного решения по заявлению заемщика:

1) неоднократное (два и более раза) невыполнение обязательств по оплате основного долга и (или) вознаграждения по действующему (ранее действовавшему) договорам, заключенным с заемщиком;

2) наступление указанных в заявлении заемщика случаев, в том числе указанных в п.3.1. настоящей Инструкции, до даты получения микрокредита в Ломбарде;

3) неоднократная (два и более раз) сдача в залог имущества без последующего выкупа.

Приложение №1
К Инструкции
о порядке действий ломбарда в целях
досудебного урегулирования задолженности
неплатежеспособного заемщика

г-ну (же) _____ мырзаға (ханымға)
Проживающему по адресу:
г. _____ к, ул. _____ к-сі д. _____ үй кв. _____ п.
мекен-жайы бойынша тұратын

**Міндеттемелерді орындамау туралы хабарлама/
Уведомление о невыполнении обязательств**

« ____ » _____ 2020 ж./г.

Құрметті/ Уважаемый (ая) _____ !

«Капитал Ломбард Плюс» ЖШС (бұдан әрі-Ломбард) Сізге № « ____ » _____ 202_ ж. Қосылу туралы өтінішке (бұдан әрі-Қосылу туралы өтінішке) « ____ » _____ 202_ ж. Қосылу туралы өтінішке бойынша микрокредитті өтеу мерзімі аяқталғанын хабарлайды. Кепілдік мерзімі « ____ » _____ 202_ ж. аяқталады.

ТОО «Капитал Ломбард Плюс» (далее- Ломбард) сообщает Вам, что « ____ » _____ 202_ г. истек срок погашения микрокредита по Заявлению о присоединении № _____ от « ____ » _____ 202_ г. (далее – Заявление о присоединении). Гарантийный срок истекает « ____ » _____ 202_ г.

Қосылу туралы өтінішке бойынша берешекті өтеу бойынша Сіздің міндеттемелерді орындамағаныңыз туралы хабарлаймыз және сізге « ____ » _____ 202_ ж. дейінгі мерзімде Ломбардқа _____ теңге көлемінде « ____ » _____ 202_ ж. есептелген төлем жасау қажет, оның ішінде:

Уведомляем о невыполнении Вами обязательств по погашению задолженности по Заявлению о присоединении и Вам необходимо в срок до « ____ » _____ 202_ г. (внести платежи в Ломбард в размере _____ тенге, начисленные на « ____ » _____ 202_ г. , в том числе:

негізгі қарыз/ основной долг _____ тенге, сыйақы /вознаграждение _____ тенге, міндеттемелерді орындамағаны үшін тұрақсыздық айыбы/неустойка за невыполнение обязательств _____ тенге.

Біз сізге Ломбардқа кепілдік мерзімі аяқталғанға дейін Ломбардқа қарызды жабу мақсатында өтініш беру құқығына ие екендігіңізді хабарлаймыз, Қосылу келісіміне сәйкес қарызды реттеу туралы жазбаша өтінішпен. . Өтініште сіз қарызды өтеудің кешігу себептерін, қарызды өтеуге және қосылу туралы Өтінішке өзгерістер енгізуге ықпал ететін қолда бар және расталған табысты көрсетуіңіз керек.

Также сообщаем Вам, что Вы имеете право обратиться в Ломбард с целью урегулирования задолженности с Ломбардом в срок не позднее окончания гарантийного срока, с письменным заявлением об урегулировании задолженности в соответствии с Договором присоединения. В заявлении Вам необходимо указать причины возникновения просрочки по погашению задолженности, об имеющихся и подтверждаемых доходах,

которые могут способствовать урегулированию задолженности и внесению изменений в Заявление о присоединении.

Егер сіз кепілдік мерзімі аяқталғанға дейін Ломбардқа көрсетілген өтінімді берешекті өтеу туралы ұсыныспен бермесеніз немесе қарызға қарсылық білдірсеңіз немесе қарызды өтеу нәтижелері бойынша біздің арамызда келісімге келмесеніз. Сіздің өтінішіңізді қарастыра отырып, Ломбардтың құқығы бар екенін хабарлаймыз:

В случае если вы не предоставите указанное заявление в Ломбард до окончания гарантийного срока с предложением урегулировать задолженность либо возражения по имеющейся задолженности либо недостижения между нами соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения Вашего заявления уведомляем, что Ломбард имеет право:

1) қарызды, оның ішінде негізгі қарызды, сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (өсімпұл, айыппұл) қоса алғанда, сіздің келісімінсіз нотариустың атқарушылық жазбасының негізінде өндіріп алуға;

1) взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пеню) на основании исполнительной надписи нотариуса без получения Вашего согласия либо;

2) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес және қосылу туралы өтініш көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде қосылу туралы өтініш бойынша берешек сомасын өндіру туралы сотқа талап қоюға, сондай -ақ кепілге қойылған мүлікті соттан тыс өндіріп алуға, аукционға шығарылады немесе;

2) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Заявлением о присоединении, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Заявлению о присоединении, а также обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке путем выставления на торги либо;

3) қарызды сотқа дейінгі инкассациялау және есеп айырысу бойынша қауіпсіздік билеті бойынша коллекторлық агенттікке аударыңыз.

3) передать Вашу задолженность по Заявлению о присоединении на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Назар аударыңыз, ҚР микроқаржылық қызмет туралы заңнамасына сәйкес, Кепілдік билеттің кепілдік мерзімі аяқталғанға дейін қарызға өтінім бермеу сіздің кінәлі болғаныңызды мойындау болып табылады.

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с законодательством РК о микрофинансовой деятельности, непредоставление Вами заявления по задолженности до окончания гарантийного срока по Залоговому билету, является признанием Вашей вины в неисполнении обязательств.

РАСПОРЯЖЕНИЕ № _____
От « _____ » _____ 2022г

«О принятии решения по заявлению _____ (ф.и.о. заемщика) об изменении условий залогового билета»

Изучив предоставленное заемщиком _____ (ф.и.о.) (далее – Заемщик) заявление от «__» _____ 2021г. и обстоятельства, изложенные в заявлении, а также предоставленные документы, на основании пункта 3.1. (3.3.) Инструкции о порядке действий ломбарда в целях досудебного урегулирования задолженности неплатежеспособного заемщика:

РАСПОРЯЖАЮСЬ:

ВАРИАНТ 1:

1. Внести следующие изменения в условия заявления о присоединении № _____ от _____ 2021г.:

(1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо вознаграждения по Залоговому билету;

2) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

4) изменением срока микрокредита;

5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту), путем заключения дополнительного соглашения с Заемщиком к Заявлению о присоединении не позднее 15 (пятнадцати) дней с даты издания настоящего Распоряжения.

ВАРИАНТ 2:

1. Отказать в изменении условий Заявления о присоединении № _____ от _____ 2021г. с направлением Заемщику мотивированного письма.

2. Незамедлительно в письменном виде уведомить Заемщика о принятом решении.

3. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения оставляю за собой.

Директор ТОО «Капитал Ломбард Плюс»

Абдралиева А.Б.

Уважаемая _____!

Настоящим письмом ТОО «Капитал Ломбард Плюс» (далее – Ломбард) на Ваше заявление от «___» _____ 2021 года об изменении условий Заявления о присоединении от «___» _____ 2021 № _____ сообщает следующее.

В соответствии со статьей 401 Гражданского Кодекса РК, статьи 4 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законодательными актами и договором. В соответствии с условиями Заявления о присоединении и Договора присоединения, с условиями которых Вы согласились и подписали, заявление о присоединении может быть пролонгировано Ломбардом (на усмотрение Ломбарда, который может отказать в продлении срока без объяснения причин).

Микрокредит Вам был представлен на основании Заявления о присоединении от «___» _____ 2021г № _____ сроком на _____ дней и ранее по Вашей просьбе срок погашения продлевался на аналогичных условиях путем заключения дополнительных соглашений.

ВАРИАНТ 1. Однако при анализе историй взаимоотношений с вами выявлены факты ненадлежащего выполнения Вами своих обязательств, в том числе по оплате вознаграждения и основного долга и неоднократное допущение просрочки по оплате задолженности, в том числе:

- по Заявлению о присоединении от «___» _____ 2021 г. № _____ - общее количество просроченных дней составляет - _____ дней.

ВАРИАНТ 2.

Внимательно изучив Ваше заявление об изменении условий заявления о присоединении с указанием причин возникновения у Вас просрочки по погашению задолженности, мы выявили, что наступление указанных в Вашем заявлении обстоятельств произошло задолго до получения Вами микрокредита в Ломбарде. Тем самым на момент получения микрокредита Вы могли полностью оценить и предугадать Вашу возможность погашения микрокредита.

В связи с вышеизложенным, на основании п.п.3) п.3. статьи 9-2 статьи Закона РК «О микрофинансовой деятельности» вынуждены сообщить Вам об отказе в изменении условий Заявления о присоединении.

Директор ТОО «Капитал Ломбард Плюс»

Абдралиева А.Б.