

/ Исмаилова А.А.
Приказ № 07-О/Д от "01" января 2023 года



Порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика
Порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросу регулирования проблемной задолженности, процесса анализа и финансового и социального положения заемщика
(далее – «Инструкция»)

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по залоговому билету (далее - Договор о предоставлении микрокредита), но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления ТОО «Ломбард «НАУАТ САПИТАЛ» (далее – «Ломбард») уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные в Договоре о предоставлении микрокредита, о:

- 1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- 2) праве заемщика - физического лица по Договору о предоставлении микрокредита обратиться в Ломбард;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Договору о предоставлении микрокредита.

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое лицо вправе посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору о предоставлении микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 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.

В целях определения единообразного подхода к урегулированию просроченной задолженности заемщика, определен следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях» (далее –

«СУСН»), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;

- 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.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по договору на действующих условиях.

Заемщик обязан предоставить Ломбард информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору (список необходимых документов указан ниже).

Заявление заемщика подлежит регистрации в журнале входящей корреспонденции Ломбарда и рассматривается в сроки, установленные в пункте 3 настоящей Инструкции.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов Ломбард запрашивает их. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

3. Ломбард в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику - физическому лицу о (об):

- 1) согласия с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;**
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности;**
- 3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.**

4. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящей Инструкции, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением Ломбарда.

5. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящей Инструкции, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по Договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящей Инструкции, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Ломбардом по изменению условий договора о предоставлении микрокредита Ломбард вправе:

- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в Договоре о предоставлении микрокредита права Ломбарда на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита;

3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору о предоставлении микрокредита, а также обратиться взыскание на заложенное имущество в судебном, так и во внесудебном порядке (по своему усмотрению), в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Список документов для урегулирования просроченной задолженности по кредитам

№	причина обращения	документы
1	Временная нетрудоспособность, связанная с болезнью	1. Письменное обращение заемщика 2. Копия выписного эпикриза и/или больничный лист и/или медицинское заключение и/или скрин с Ashyq.
2	Присвоение инвалидности	1. Письменное обращение заемщика 2. Копия пенсионного удостоверения/ копия справки об инвалидности.
3	Расторжение трудового договора	1. Письменное обращение заемщика 2. Копия трудовой книжки заемщика /справка с места работы о расторжении ТД/ справка из ЦОН о регистрации заемщика в качестве безработного. 3. Справка с ГЦВП/ ЕНПФ
4	Временная нетрудоспособность, связанная с выходом заемщика в отпуск по беременности и родам/отпуск по уходу за ребенком	1. Письменное обращение заемщика 2. Справка о беременности/ свидетельство о рождении ребенка 3. Справка с места работы с указанием периода декретного отпуска (в случае если заемщика имеет место работы)
5	Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, затопление и т.д.)	1. Письменное обращение заемщика 2. Справка с Акимата по месту жительства/Справка о наступлении чрезвычайного случая.

6	Финансовые затруднения заемщика (снижение дохода, задержка заработной платы итд)	1. Письменное обращение заемщика 2. Справка с ГЦВП/ ЕНПФ/ПКБ/ справка о доходах Клиента
7	Потеря кормильца (семейные обстоятельства, связанные с болезнью, смертью близких родственников, супруга (супруги) заемщика)	1. Письменное обращение заемщика 2. Копия свидетельства о смерти/ копия свидетельства об инвалидности основного кормильца, близких родственников/копия выписного эпикриза и/или больничный лист и/или медицинское заключение 3. Справка с ГЦВП/ ЕНПФ/ справка о доходах заемщика
8	Заемщик является опекуном инвалида (инвалидность основного кормильца/прямых родственников)	1. Письменное обращение заемщика 2. Копия свидетельства об инвалидности основного кормильца, близких родственников 3. Справка с ГЦВП/ ЕНПФ/ справка о доходах заемщика
9	СУСН/Адресная социальная помощь	1. Письменное обращение заемщика 2. Справка с ГЦВП/ ЕНПФ/ справка о доходах заемщика/Документ, подтверждающий получение статуса СУСН/ документ, подтверждающий совместное проживание
10	Призыв заемщика на срочную военную службу	1. Письменное обращение заемщика 2. Справка с ГЦВП/ ЕНПФ/ справка о доходах заемщика /документ, подтверждающий нахождение заемщика на службе/справка от командира
11	Заемщики отбывающие наказание в местах лишения свободы	1. Письменное обращение заемщика 2.Справка с ГЦВП/ ЕНПФ/ справка о доходах заемщика/документ, подтверждающий нахождение заемщика в местах лишения свободы/копия решения суда