

Приложение
к приказу №498А от 01.10.2021 г.

УТВЕРЖДЕНО:
решением общего собрания участников
ТОО «Ломбард «Зангар» от 01.10.2021г.

**Условия и порядок урегулирования
просроченной задолженности по микрокредитам
в ТОО «Ломбард «Зангар» (далее- Ломбард)**

До взыскания с заемщиков просроченной задолженности по микрокредитам в судебном и внесудебном порядке Ломбард в обязательном порядке проводит процедуру урегулирования задолженности с заемщиком.

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления Ломбард обязан уведомить 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. Заемщик вправе обратиться в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита в ломбард с письменным заявлением об изменении условий договора о предоставлении микрокредита, с указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов.

Поступившее в ломбард заявление заемщика об изменении условий договора о предоставлении микрокредита подлежит обязательной регистрации в день его поступления в Журнале регистрации заявлений заемщиков.

3. Основными случаями, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита являются:

- 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 (кражу, пожар, и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и ломбард вправе в зависимости от ситуации, принять во внимание и другие обстоятельства заемщика, повлиявшие на возможность исполнять обязательства по договору о предоставлении микрокредита, которые послужили основанием для обращения заемщика с заявлением о внесении изменений в условия договора.

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

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

4. 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 связано 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 пени по микрокредиту;

6) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи ломбарду заложенного имущества.

5. 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) согласии 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.

6. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения ломбарда, предусмотренного подпунктом 3) пункта 5 настоящего приложения, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением ломбарда.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в ломбард и недостижения с ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

Обращение заемщика - физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

7. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящего приложения, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего приложения, 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 обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке в порядке, установленном в законодательстве, либо в судебном порядке, либо взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и пени на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заемщика-физического лица в случае недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления заемщика-физического лица и непредставления заемщиком-физическими лицом возражений по задолженности.

8. Реструктуризация задолженности осуществляется в целях расширения спектра используемых инструментов для финансово-экономического оздоровления заемщиков.

9. Вопрос реструктуризации микрокредита при возникновении временных финансовых трудностей и/или форс - мажорных обстоятельств у заемщика рассматривается директором ломбарда с участием ответственного лица по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку, на основании расширенного мониторинга и/или подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей и/или форс – мажорных обстоятельств.

10. Процедура рассмотрения заявления на реструктуризацию подразделяется на следующие этапы:

1) обращение заемщика в ломбард с заявлением о предоставлении реструктуризации;

2) анализ и оценка финансового состояния заемщика на момент обращения по вопросу реструктуризации;

3) выявление причин реструктуризации с предоставлением подтверждающих документов;

4) определение условий, при положительном решении которых будет предоставлена реструктуризация;

5) подготовка и оформление необходимых документов для реструктуризации.

11. Ответственность за соблюдение порядка регистрации и сроков соблюдения рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности несет ответственное лицо, назначенное приказом ломбарда, по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией микрокредита, тел 8-777-536-08-07, электронный адрес: lombardzangar@mail.ru.

Директор ТОО «Ломбард «Зангар»

Г.Б. Карменова

