

«Утверждаю»

Директор

ТОО «Ломбард «Автобизнес Плюс»

Жумагалиев Н.Н.

«05»апреля 2024 г.



**Порядок урегулирования просроченной  
задолженности  
ТОО «Ломбард «Автобизнес Плюс»**

## СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения.

1. Уведомление заемщика о возникновении просроченной задолженности.
2. Регистрация и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности.
3. Процесс анализа финансового и социального положения заемщика и со заемщика (при наличии) для принятия решений.
4. Уведомления заемщика о результатах рассмотрения.
5. Обращение заемщика в Уполномоченный орган по вопросам урегулирования проблемной задолженности.
6. Права Ломбарда в случаях неудовлетворения требований заемщиком, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Ломбард.
7. Приложение 1.
8. Приложение 2.
9. Приложение 3.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок урегулирования просроченной задолженности ТОО «Ломбард «Автобизнес Плюс» (далее-Ломбард), разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

Ломбард до обращения взыскания задолженности в судебном порядке в обязательном порядке проводит процедуру урегулирования просроченной задолженности. Ломбард внутренним приказом назначает ответственных лиц по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией микрокредита.

Ответственные работники осуществляют непосредственное взаимодействие с клиентами и/или залогодателями с целью урегулирования просроченной задолженности в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка.

Внесение изменений в условия договора о предоставлении микрокредита осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки заемщика с учетом его социального и финансового положения при документальном подтверждении заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям договора о предоставлении микрокредита.

## **1. Уведомление заемщика о возникновении просроченной задолженности.**

1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее пятнадцати 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 микрофинансовую организацию;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

## **2. Регистрация и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности.**

2. Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в Ломбард, предоставившую микрокредит (далее – заявление) в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.

По истечению тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительской надписи о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенного для урегулирования задолженности по договору о предоставлении микрокредита либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, а также в случае, если право (требование) по договору о предоставлении микрокредита не было уступлено микрофинансовой организацией третьему лицу.

Рассмотрение микрофинансовой организацией заявления осуществляется без установления к заемщику требования единовременного погашения просроченной задолженности по микрокредиту, либо ее части.

Заемщик вправе по согласованию с микрофинансовой организацией самостоятельно погасить просроченную задолженность по договору о предоставлении микрокредита, либо ее часть до рассмотрения микрофинансовой организацией заявления.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов микрофинансовая организация 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.

В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое лицо вправе посетить Ломбард (или) представить в письменной форме либо посредством электронной почты 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;
- 6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- 7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи Ломбардзаложенного имущества;
- 8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

Заявление о внесении изменений в условия договора микрокредита подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации входящей корреспонденции и присвоению документу порядкового регистрационного номера. Ломбард в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика уведомляет заемщика о результатах рассмотрения.

При принятии Ломбардом и заемщиком решения о согласии с изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения Ломбардом.

При направлении Ломбардом своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, срок представления ответа заемщиком на предложенные Ломбардом условия изменения договора о предоставлении микрокредита указывается в письме Ломбарда и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Ломбарда.

Недостижение соглашения между Ломбардом и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения предложения Ломбардом по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия Ломбарда и заемщика.

При неосуществлении в течение двадцати четырех месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по договору о предоставлении микрокредита, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, процедуры по урегулированию задолженности на условиях, обеспечивающих снижение обязательства заемщика, в том числе полную отмену неустойки (штрафа, пени), уступка права (требования) коллекторскому агентству не допускается.

### **3. Процесс анализа финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений.**

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

Перечень документов, необходимый для рассмотрения Ломбарда вопроса внесения изменений в условия договора, процесс анализа финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений, в зависимости от ситуации с которым заемщик обращается, определяется Ломбарда индивидуально по каждому заемщику.

Основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора микрокредита:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН2 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 тд.).

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

#### **4. Уведомление заемщика о результатах рассмотрения.**

4. Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
- 2) своих предложениях по изменению условий договора о предоставлении микрокредита;
- 3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа по форме согласно приложению 3 к Настоящему Порядку.

#### **5. Обращение заемщика в Уполномоченный орган по вопросам урегулирования проблемной задолженности.**

5. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбард, предусмотренного подпунктом 3) пункта 4 настоящего Порядка, 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 недостижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

В период рассмотрения уполномоченным органом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд.

Требование, установленное частью третьей настоящего пункта, не распространяется на случаи рассмотрения уполномоченным органом обращения свыше шестидесяти календарных дней с даты обращения, а также повторного обращения заемщика - физического лица по ранее рассмотренному вопросу.

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

#### **6. Права Ломбарда в случаях неудовлетворения требований заемщиком, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Ломбарда.**

6. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящего Порядка, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящего Порядка, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Ломбарда 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.
- 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 с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;
- 4) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**Перечень документов для рассмотрения МФО заявления об изменении условий договора, в целях урегулирования просроченной задолженности:**

1. Заявление заемщика об изменении условий договора, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, с предложением способа урегулирования задолженности.
2. Информация о текущем финансовом и социальном положении, документальное подтверждение факта снижения либо отсутствия доходов.
3. Удостоверения личности Заемщика/Залогодателя.

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

Перечень документов, необходимый для рассмотрения МФО вопроса внесения изменений в условия договора, процесс анализа финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений, в зависимости от ситуации с которой заемщик обращается, определяется МФО индивидуально по каждому заемщику.

**Отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита**

ТОО «Ломбард Автобизнес Плюс»  
 (далее – Кредитор) в ответ на Ваше заявление от \_\_\_\_ года  
 (входящий № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_ года)  
 о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита  
 № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_ года (далее – Договор), сообщает следующее.  
 В соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан  
 "О микрофинансовой деятельности" Кредитор отказывает Вам в изменении  
 условий Договора в связи с \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (указать обоснования причин отказа)

Уполномоченное лицо Кредитора фамилию, имя, отчество \_\_\_\_\_  
 (при его \_\_\_\_\_ наличии)

\*В случае наличия у заемщика в организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, нескольких договоров о предоставлении микрокредита отказ предоставляется по каждому Договору.