

«Ломбард «CreditLine» ЖШС

Директорының

07.02.2022 ж. № 3

бұйрығымен бекітілген



**«Ломбард CreditLine» ЖШС мерзімі өткен берешекті реттеу
ТӘРТІБІ**

1. Осы Тәртіп (бұдан әрі мәтін бойынша – Тәртіп) «Микроқаржылық қызмет туралы» ҚР Заңының 9-2 бабының ережелеріне сәйкес әзірленген және «Ломбард CreditLine» ЖШС (бұдан әрі мәтін бойынша - Ұйым) қарыз алушыларының мерзімі өткен берешегін реттеу рәсімін айқындайды.

2. Осы Тәртіп тіркеу тәртібін, проблемалық берешекті реттеу мәселелері бойынша қарыз алушылардың өтініштерін қарау мерзімдерін, шешімдер қабылдау үшін қарыз алушы мен қосалқы қарыз алушының (бар болса) қаржылық және әлеуметтік жағдайын талдау процесін және қарыз алушыларды қарау нәтижелері туралы хабардар етуді регламенттейді.

3. Микрокредит шарты бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған жағдайда, бірақ ол басталған күннен бастап күнтізбелік 20 күннен кешіктірмей Ұйым қарыз алушыны микрокредит шартында көзделген тәсілмен және мерзімдерде келесі туралы хабардар етуге міндетті:

3.1. микрокредит шарты бойынша міндеттемені орындау бойынша мерзімін өткізіп алудың туындауы және хабарламада көрсетілген күні мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, төлемдер енгізу қажеттілігі туралы;

3.2. микрокредит шарты бойынша қарыз алушының Ұйымға жүгіну құқығы туралы;

3.3. қарыз алушының микрокредит шарты бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары туралы.

4. Микрокредит бойынша мерзімін өткізіп алудың туындағаны туралы Ұйымның хабарламасын алғаннан кейін, Қарыз алушы келесі жағдайлар басталған кезде мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде микрокредит шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішпен Ұйымға жүгінуге құқылы:

- қарыз алушы жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркелген жағдайда;
- қарыз алушының әлеуметтік мәртебесінің өзгеруі, атап айтқанда халықтың әлеуметтік осал топтарына (ХӘОТ) жатқызылуы, сол сияқты орташа айлық табыстың төмендеуіне әсер еткен қарыз алушының бірге тұратын жақын туысы, жұбайы (зайыбы) ХӘОТ мәртебесін алуы;
- қарыз алушының ауруына байланысты уақытша еңбекке жарамсыздығы (үш айдан астам);
- қарыз алушының бала күтімі бойынша демалысқа шығуы;
- қарыз алушының жедел әскери қызметке шақырылуы;
- қарыз алушының жақын туыстарының, жұбайының (зайыбының) науқастануына (әлеуметтік мәні бар аурулар қатарынан) немесе қайтыс болуына байланысты отбасылық жағдайлар;
- қарыз алушыға материалдық залал келтірген мән-жайлар (ұрлық, өрт және т. б.);
- микрокредит шартын қолданыстағы шарттарда орындау мүмкіндігіне әсер еткен өзге де жағдайлар.

5. Қарыз алушы өтініште мерзімін өткізіп алу себептері туралы мәліметтерді, ағымдағы қаржылық және әлеуметтік жағдайы туралы ақпаратты көрсетуі, сондай-ақ кірістердің азаюын не микрокредит шарты бойынша міндеттемелерді орындауға мүмкіндік бермейтін кірістердің жоқтығын растайтын құжаттарды (салыстыру үшін түпнұсқаларды) қоса беруі тиіс.

Сондай-ақ өтініште Қарыз алушы микрокредит шартына өзгерістер енгізу туралы ұсыныстарды, оның ішінде:

- микрокредит шарты бойынша сыйақы мөлшерлемесін немесе сыйақы мәнін азайту жағына қарай өзгертуге байланысты;
- негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруға байланысты;
- берешекті өтеу әдісін немесе өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертуге байланысты;
- микрокредит мерзімін өзгертуге байланысты;

- мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою арқылы кешіруге байланысты;

- Ұйымға кепілге салынған мүлікті беру жолымен микрокредит шарты бойынша міндеттемені орындаудың орнына бас тарту ұсынумен байланысты ұсыныстарды көрсетуі тиіс.

6. Жауапты қызметкер (аға менеджер) қарыз алушыдан қоса берілген құжаттармен бірге өтінішті қабылдайды, құжаттардың бар-жоғын тексереді және кіріс хат-хабарлар журналына тіркейді. Осыдан кейін қарыз алушыға қабылдау туралы белгісі бар өтініштің көшірмесін береді.

7. Өтініш қабылданғаннан кейін күнтізбелік 10 күн ішінде Ұйымның жауапты қызметкерлері шешім қабылдау үшін қарыз алушы мен қосалқы қарыз алушының (бар болса) қаржылық және әлеуметтік жағдайына талдау жүргізеді.

Қосымша құжаттарды беру қажет болған жағдайда, қарыз алушы оларды Ұйымға көрсетілген мерзімде беруі тиіс.

8. Қарыз алушының қаржылық және әлеуметтік жағдайын талдау, қарыз алушылар ұсынған құжаттарды зерделеу аяқталғаннан кейін Ұйымның атқарушы органы келесілер туралы (жөнінде) тиісті шешім қабылдайды:

8.1 микрокредит шартының талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісуі;

8.2. берешекті реттеу жөніндегі өз ұсыныстары;

8.3. бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, микрокредит шартының талаптарын өзгертуден бас тарту туралы.

Қабылданған шешім туралы (дәлелді негіздемесімен), Ұйым қарыз алушымен өтініш берілген күннен бастап 15 күннен кешіктірмей Қарыз алушыны микрокредит шартында көзделген тәсілмен хабардар етуге міндетті.

9. Қарыз алушы Ұйымның бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, микрокредит шартының талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 күн ішінде немесе микрокредит шартының талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде, Ұйымды бір мезгілде хабардар ете отырып, уәкілетті органға жүгінуге құқылы.

Уәкілетті орган қарыз алушының өтінішін оның Ұйымға өтінішінің дәлелдемелерін ұсынған және онымен микрокредит шартының талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеген кезде қарайды.

10. Тәртіптің 8.1-тармақшасында көзделген талап қанағаттандырылмаған жағдайларда, сонымен қатар микрокредит шарты бойынша қарыз алушы Тәртіптің 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған, немесе Қарыз алушы мен Ұйым арасында микрокредит шартының талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, Ұйым:

10.1. қарыз алушыға қатысты шаралар қолдану туралы мәселені қарастыруға;

10.2. берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге;

10.3. Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) микрокредит шартында көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде микрокредит беру туралы шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап-арызбен жүгінуге, сондай-ақ кепілге берілген мүлікті соттан тыс тәртіппен немесе сот тәртібімен өндіріп алуға жол беруге құқылы.

Келу үшін және өтініш беру үшін, қарыз алушылар келесі мекен-жайға хабарласа алады: Алматы қ., Әуезов к-сі, 163А, 207 тұрғын емес үй-жай

Жедел желі телефоны: 87022223319

Жауапты қызметкерлер:

Аға менеджер) – Я.Н. Пономаренко, 8 7022223319 yaroslav@creditline.kz

Аға заңгер - М.Н. Нарматов, 8 775 007 06 92, marlen@creditline.kz

Директор «Ломбард «Кредитлайн» Казимиров В.Б.



Утвержден
приказом директора
ТОО «Ломбард «CreditLine»
за № 3 от 07.07.2022



ПОРЯДОК

урегулирования просроченной задолженности в ТОО «Ломбард «CreditLine»

1. Настоящий Порядок (далее по тексту Порядок) разработан и определяет процедуру урегулирования просроченной задолженности заемщиков ТОО «Ломбард «CreditLine» (далее по тексту Организация), в соответствии с положениями статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

2. Настоящий Порядок регламентирует порядок регистрации, сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений, и уведомления заемщиков о результатах рассмотрения.

3. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору микрокредита, но не позднее 20 календарных дней с даты ее наступления Организация обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре микрокредита, о:

3.1. возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

3.2. праве заемщика по договору микрокредита обратиться в Организацию;

3.3. последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору микрокредита.

4. После получения уведомления Организации о возникновении просрочки по микрокредиту, Заемщик вправе обратиться в Организацию с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора микрокредита в течение 30 календарных дней с даты наступления просрочки, при наступлении следующих случаев:

- регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- изменения социального статуса заемщика, а именно отнесение к социально уязвимым слоям населения (СУСН), а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- временная нетрудоспособность заемщика (более трех месяцев), связанная с болезнью;
- выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- призыв заемщика на срочную военную службу;
- семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- обстоятельства, нанешие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.);
- иные ситуации, повлиявшие на возможность исполнять договор микрокредита на действующих условиях.

5. В заявлении заемщик должен указать сведения о причинах возникновения просрочки, информацию о текущем финансовом и социальном положении, а также приложить документы (оригиналы для сличения), подтверждающие снижение либо отсутствие доходов, не позволяющих исполнять обязательства по договору микрокредита.

Также в заявлении Заемщик должен указать предложения о внесении изменений в договор микрокредита, в том числе связанных:

- изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору микрокредита;
- отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока микрокредита;

- прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

- представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору микрокредита путем передачи Организации заложенного имущества;

6. Ответственный работник (старший менеджер) принимает у заемщика заявление с приложенными документами, проверяет наличие документов и регистрирует в журнале входящей корреспонденции. После этого, выдает заемщику копию заявления с отметкой о принятии.

7. После принятия заявления, в течение 10 календарных дней ответственными работниками Организации проводится анализ финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений.

В случае, необходимости в предоставлении дополнительных документов заемщик должен предоставить их Организации в указанный срок.

8. По завершении анализа финансового и социального положения заемщика, изучения представленных заемщиком документов исполнительный орган Организации принимает соответствующее решение о (об):

8.1. согласии с предложенными изменениями в условия договора микрокредита;

8.2. своих предложениях по урегулированию задолженности;

8.3. отказе в изменении условий договора микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

О принятом решении (с мотивированном обоснованием), Организация не позднее 15 дня с даты подачи заявления заемщиком, обязана уведомить заемщика, способом предусмотренным договором микрокредита.

9. Заемщик в течение 15 календарных дней с даты получения решения Организации об отказе в изменении условий договора микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин отказа или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением Организации.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения в Организацию и недостижения с ней взаимоприемлемого решения об изменении условий договора микрокредита.

10. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 8.1. Порядка, а также нереализации заемщиком по договору микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 Порядка, либо отсутствия согласия между заемщиком и Организацией по изменению условий договора микрокредита Организация вправе:

10.1. рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

10.2. передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

10.3. применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором 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, либо в судебном порядке;

Для посещения и подачи заявлений, заемщики могут обращаться по адресу: г.Алматы, ул.Ауэзова 163А, н.п.207

телефон горячей линии: 87022223319

Ответственные работники:

Старший менеджер) – Пономаренко Я.Н., 8 7022223319 yaroslav@creditline.kz

Старший юрист - Нарматов М.Н., 8 775 007 06 92, marlen@creditline.kz

Директор _____ Касимиров В.Б.

