

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом Директора ТОО «Триллионер Ломбард»  
№ 26 от «03» января 2022г.



## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **о порядке действий ломбарда в целях досудебного урегулирования задолженности неплатежеспособного заемщика**

Г. Алматы 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 «Триллионер Ломбард» (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 залогового билета, 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 залогового билета (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 Залоговом билете с Заемщиком.

1.4. Решение об изменений условий залогового билета /отказе об изменений условий залогового билета **принимает руководитель Ломбарда.**

## 2. Порядок рассмотрения заявления о об изменений условий залогового билета

2.1. 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 залогового билета /отказе об изменении условий залогового билета путем распоряжения по форме, указанной в Приложении №2 к настоящей Инструкции.

2.5. В случае принятия руководителем Ломбарда решения о целесообразности изменений условий залогового билета Ломбард в письменной форме способом, предусмотренным Залоговым билетом, сообщает заемщику о (об):

- 1) согласии с предложенными заемщиком изменениями в условия Залогового билета;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности.

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

При направлении Ломбардом своих предложений об изменении условий залогового билета, 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 залогового билета Ломбард способом, предусмотренным Залоговым билетом, сообщает заемщику об отказе в изменении условий Залогового билета 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 залогового билета**

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

<b>Перечень случаев, при которых заемщик может обратиться за изменением условий Залогового билета</b>	<b>документ, подтверждающий нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации</b>	<b>Допустимый вид изменения условий микрокредита</b>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

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 Залогового билета. Ломбард вправе принять положительное решение по заявлению заемщика и по иным основаниям обращения заемщика об изменении условий

залогового билета 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 раз) невыполнение обязательств по оплате основного долга и (или) вознаграждения по действующему (ранее действовавшему) залоговым билетам, 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.