

**Порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений Заемщиков по вопросам урегулирования проблемных задолженностей**

1. В рамках положений статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (Закон о МФД), при возникновении просрочки исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 20 календарных дней с даты ее наступления, ТОО «Ломбард Golden Capital-2007» надлежащим образом уведомляет Заемщика о:

- возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей, с указанием размера просроченной задолженности на дату уведомления;
- праве Заемщика обратиться к Залогодержателю;
- последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору о предоставлении микрокредита с обязательным раскрытием мероприятий, принимаемых Залогодержателем для взыскания задолженности и сроков их проведения. (Реализация предметов залога осуществляется без проведения торгов не ранее одного месяца после истечения срока погашения микрокредита).

**Текст уведомления**

Уважаемый (-ая) **ФИО клиента**, Товарищество с ограниченной ответственностью «Ломбард Golden Capital-2007» уведомляет Вас о необходимости исполнения обязательства по Заявлению о присоединении к Договору о предоставлении микрокредита № \_\_\_\_\_ от «\_» \_\_\_\_\_ 202\_ года. Вам необходимо внести:

- сумма основного долга: \_\_\_\_\_ тенге (указывается сумма кредита);
- сумма вознаграждения: \_\_\_\_\_ тенге (указывается сумма начисленного вознаграждения);
- сумма неустойки (штраф, пеня) в день \_\_\_\_\_ (указывается сумма штрафных в день, умножается на количество дней, при наличии)

Итого по состоянию на «\_» \_\_\_\_\_ 202\_ года (указывается день уведомления) сумма к оплате составляет \_\_\_\_\_ тенге.

Сообщаем о возможности урегулирования задолженности в течение 30-ти календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательств по договору путем обращения с заявлением о внесении изменений в условия Договора с указанием причин возникновения просрочки, а также просим Вас приложить документы, подтверждающие ухудшение социального и финансового состояния.

Разъясняем, что Ломбард вправе взыскать задолженность на основании исполнительной надписи нотариуса/ реализовать предмет залога без проведения торгов по истечении 30-ти календарных дней с даты наступления просрочки/ недостижения соглашения с Заемщиком по урегулированию задолженности.

2. Заемщик вправе обратиться в течение 30-ти календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательств с письменным заявлением об изменении условий Договора о предоставлении микрокредита, с обязательным указанием причины снижения доходов и приложением подтверждающих документов.

ТОО «Ломбард Golden Capital-2007» обязуется рассмотреть заявление Заемщика о реструктуризации микрокредита и предоставить в установленные Законом сроки мотивированное решение при предоставлении Заемщиком документального подтверждения социального и финансового положения.

3. В целях определения единообразного подхода к урегулированию просроченной задолженности граждан, при составлении мотивированного ответа на заявление Заемщика

предполагается принимать во внимание следующие основные случаи, при которых Заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия Договора о предоставлении микрокредита:

- регистрация Заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- изменение социального статуса Заемщика, а именно отнесение к социально-уязвимым слоям населения (СУСН), а равно получения 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, нанесшие Заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.).

Данный перечень может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по Договору о предоставлении микрокредита на действующих условиях.

Таким образом, Заемщик обязан предоставить ТОО «Ломбард Golden Capital-2007» информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору о предоставлении микрокредита.

4. ТОО «Ломбард Golden Capital-2007» установил перечень документов, необходимый для рассмотрения вопроса изменений в условия Договора:

- заявление об изменении условий Договора с обязательным указанием причины, повлекшей несоблюдение условий действующего Договора;
- копия документа, удостоверяющего личность;
- документальное подтверждение причины ухудшения финансового состояния (выписки или справки уполномоченных органов).

5. В течение 15-ти календарных дней после получения заявления от Заемщика, ТОО «Ломбард Golden Capital-2007» надлежащим образом уведомляет Заемщика о:

- согласии с предложенными изменениями в условиях Договора;
- своих предложениях по изменению условий Договора;
- отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

6. При недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора Заемщик вправе обратиться в уполномоченный орган.

7. Телефон горячей линии + 7 778 0 999 444 Шишкин Руслан Мухмадович