

## Мәселелі берешектерді реттеу бойынша қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібі мен мерзімдері

### Құрметті клиент!

Сіздің қосылу шартына сәйкес берешекті реттеу туралы жазбаша өтінішпен кепілдік мерзімі аяқталғаннан кешіктірмей, Ломбардпен берешекті өтеу мақсатында Ломбардқа жүгінуге құқығыңыз бар. Өтініште берешекті өтеуге ықпал ететін қолда бар және расталған кірістер туралы және берешекті өтеудің кешіктірілу себептерін көрсете отырып, Кепіл билетіне өзгерістер енгізу қажет.

Көрсетілген өтінішті кепілдік мерзімі аяқталғанға дейін ломбардқа берешекті өтеу туралы немесе бар берешек бойынша қарсылықты реттеу ұсыныс бермесеңіз немесе біздің арамызда қарызды өтеу туралы келісімге қол жеткізілмеген жағдайда, Сіздің өтінішіңізді қарау нәтижелері бойынша Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында және Кепіл билетінде көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде кепілге салынған мүлікті аукционға қою арқылы соттан тыс өндіріп алуға құқылы екенін хабарлаймыз.

Қазақстан Республикасының микроқаржы қызметі туралы заңнамасына сәйкес, Кепіл билеті бойынша кепілдік мерзімі аяқталғанға дейін берешек туралы өтінішті бермеуіңіз, міндеттемелерді орындамауда өз кінәңізді мойындау болып табылатынын ескертеміз.

Қарыз алушының өтініші өз қолымен қойылуы және қарыз алушы электрондық пошта, интернет-ресурс, мобильді қосымша, басқа да байланыс құралдары арқылы, не қарыз алушының кредиттік ұйымның кеңсесіне жеке баруы арқылы, еркін нысанда берілуі тиіс. Өтініш міндетті түрде қабылдануға, кіріс хат-хабарлар журналында тіркелуге және Ломбардта қаралуға жатады.

Қарыз алушы толық емес мәліметтер мен құжаттарды ұсынған жағдайда, клиентпен жұмыс істейтін менеджері оларды сұратады және өтінім берілген күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей Қарыз алушыға толық және дұрыс деректерді беру қажеттілігі туралы хабарлайды. Сұралған құжаттарды көрсетілген мерзімде ұсынбау қарыз алушының өтінішін қараусыз қалдыру үшін негіз болып табылады, ол туралы тиісті хабарлама жіберіледі.

Қарыз алушы толық және дұрыс мәліметтер мен құжаттарды ұсынған жағдайда, Ломбард қарыз алушының өтінішін, оның ішінде өтініштің негізділігін қарайды және **өтінішті алған күннен кейін 15 (он бес) күнтізбелік күннен кешіктірмей** қарыз алушыға жауап береді.

Ломбардтың жауапты тұлғасы қарыз алушының өтінішін және оның өтінішін растау үшін қарыз алушы ұсынған құжаттардың түпнұсқалығын қарағаннан кейін, кепіл билетінің шарттарын өзгерту/кепіл билетінің шарттарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Ломбардтың жауапты тұлғасы Кепіл билетінің шарттарын өзгертудің орындылығы туралы шешім қабылдаған жағдайда, ломбард Қарыз алушыны Кепіл билетінде көзделген тәртіппен:

- 1)Кепіл билетінің шарттарына қарыз алушы ұсынған өзгерістермен келісуі;
- 2)берешекті реттеу бойынша өз ұсыныстары туралы жазбаша түрде хабарлайды.

Ломбард Кепіл билетінің шарттарына ұсынылған өзгертулермен келісу туралы шешім қабылдаған кезде, мұндай шешім қабылданған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қарыз алушымен Ломбардта Кепіл билетіне қосымша келісім шарт жасалады.

Ломбард кепіл билетінің шарттарын өзгерту туралы өз ұсыныстарын жіберген кезде, Ломбард қарыз алушының мұндай ұсыныстарға жауап беруінің соңғы мерзімін және қарыз алушының өзгерту шарттарына жауап беруінің мұндай мерзімін көрсетуге міндетті, Ломбард ұсынысы бойынша қарыз алушы Ломбард шешімін алған күннен бастап кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күнді құрайды.

Ломбардтың жауапты тұлғасы Кепіл билетінің шарттарын өзгерту туралы өтінішті негізсіз деп шешкен жағдайда, мұндай бас тарту себептерін дәлелді негіздемелерді көрсете отырып, ломбард Кепіл билетінде көзделген тәртіппен қарыз алушыға Кепіл билетінің шарттарын өзгертуден бас тарту туралы хабарлайды.

<b>Қарыз алушы Кепіл билетінің шарттарын өзгертуге өтініш бере алатын жағдайлардың тізбесі</b>	<b>Қарыз алушының қиын өмірлік жағдайда екенін растайтын құжат</b>	<b>Микрокредит беру шарттарын өзгертудің рұқсат етілген түрі</b>
Микрокредитті алғаннан кейін және қарыз алушыны жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркегеннен кейінгі кезеңде жұмысынан айырылуы;	Жұмыссыз ретінде тіркеу туралы анықтама	1) жұмысқа орналасу сәтіне дейін негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру; 2) жұмысқа орналасу сәтіне дейін жеңілдікті кезең беру;
Қарыз алушының орташа айлық табысының төмендеуіне әсер еткен, қарыз алушыны ТӨОТ санатына жатқызатын қарыз алушының әлеуметтік мәртебесінің өзгеруі (№ 1 қосымша), сондай-ақ бірге тұратыны табыстың төмендеуіне әсер еткен жақын туысқанының, жұбайының ТӨОТ мәртебесін алу (№ 1 қосымша)	ТӨОТ мәртебесін растайтын құжат (№ 1 қосымша), БЖЗҚ ақпараты	1) сыйақы мөлшерлемесін төмендету бағытын өзгерту; 2) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру; 3) негізгі берешекті кешіру, сыйақы төлеу, тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) жою; 4) жеңілдік кезеңін беру; 5) кепіл билетінің қолданылу мерзімін өзгерту
Қарыз алушының үш айдан астам жұмысқа шығуына кедергі болатын, қарыз алушының ауруына байланысты микрокредитті алғаннан кейін пайда болған қарыз алушының уақытша еңбекке жарамсыздығы	Қарыз алушының ауруын растайтын медициналық мекеменің анықтамасы	1) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру; 2) жеңілдікті кезең беру;
Қарыз алушы бала күтіміне байланысты демалысқа шығуы	Баланың туу туралы куәлігі, жұмыс берушінің бала күтіміне байланысты демалыс туралы бұйрығы түпнұсқада	1) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру; 2) жеңілдікті кезең беру;
Қарыз алушыны мерзімді әскери қызметке шақыру	Әскери билет	1) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру; 2) жеңілдікті кезең беру;

Қарыз алушының жақын туыстарының, жұбайының кенеттен қайтыс болуы немесе науқастануы	Қайтыс болу туралы куәлік, қарыз алушының ауруын растайтын медициналық мекеменің анықтамасы	1) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру; 2) жеңілдікті кезең беру;
Қарыз алушыға материалдық залал келтірген мән-жайлар (ұрлық, өрт, су тасқыны, төтенше жағдай және т.б.)	Қарыз алушыға материалдық залал келтірген мән-жайлардың туындауын растайтын құжаттар	1) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеуді кейінге қалдыру; 2) жеңілдікті кезең беру.

Жоғарыда аталған жағдайлар толық болып табылмайды, Ломбард басқа да істерді, егер олар құжатталған болса, қарайды.

Өтінішті lombardvsl@yandex.ru электрондық поштасына немесе Ломбард кеңселеріне жеке келу арқылы жіберуге болады.

**Кеңес пен сұрақтар бойынша сенім телефонына мына телефон арқылы хабарласыңыз: +7 7172 729074**

## **Порядок и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности**

### **Уважаемый клиент !**

Вы имеете право обратиться в Ломбард с целью урегулирования задолженности с Ломбардом в срок не позднее окончания гарантийного срока, с письменным заявлением об урегулировании задолженности в соответствии с Договором присоединения. В заявлении Вам необходимо указать причины возникновения просрочки по погашению задолженности, об имеющихся и подтверждаемых доходах, которые могут способствовать урегулированию задолженности и внесению изменений в Залоговый билет.

В случае если Вы не предоставите указанное заявление в Ломбард до окончания гарантийного срока с предложением урегулировать задолженность либо возражения по имеющейся задолженности, либо недостижения, между нами, соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения Вашего заявления уведомляем, что Ломбард имеет право применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Залоговым билетом, в том числе обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке путем выставления на торги.

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с законодательством РК о микрофинансовой деятельности, непредоставление Вами заявления по задолженности до окончания гарантийного срока по Залоговому билету, является признанием Вашей вины в неисполнении обязательств.

Заявление заемщика должно быть подписано собственноручно и предоставляется заемщиком с помощью электронной почты, интернет-ресурса, мобильного приложения, других средств связи, либо путем личного посещения заемщиком офиса кредитной организации, произвольной форме. Заявление подлежит обязательному приему, регистрации в журнале учета входящей корреспонденции, и рассмотрению в Ломбарде.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов, 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.

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.

После рассмотрения заявления заемщика и достоверности документов, предоставленных заемщиком в подтверждение своего заявления, ответственное лицо Ломбарда принимает решение об изменениях условий залогового билета /отказе об изменениях условий залогового билета.

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

- 1) согласия 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 изменениях 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.

В случае принятия решения ответственным лицом Ломбарда о необоснованности заявления об изменениях условий залогового билета Ломбард способом, предусмотренным Залоговым билетом, сообщает заемщику об отказе в изменении условий Залогового билета с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

<b>Перечень случаев, при которых заемщик может обратиться за изменением условий Залогового билета</b>	<b>Документ служащий подтверждением нахождения 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 (Приложение №1), повлиявшее на снижение среднемесячного дохода заемщика, а равно и получение статуса СУСН (Приложение №1) совместно проживающего близкого родственника, супруга, повлиявшее на снижение дохода	Документ, подтверждающий получение статуса СУСН (Приложение №1), 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, режим ЧП и т.д.)	Документы, подтверждающие возникновение обстоятельств, нанесших заемщику материальный ущерб	1) отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению; 2) предоставление льготного периода.

Вышеприведенные случаи не являются исчерпывающими, Ломбард рассматривает и иные случаи при условии документального их подтверждения.

Заявление Вы можете направить на адрес электронной почты *lombardvsl@yandex.ru* либо путем личного посещения офисов Ломбарда.

**За консультацией и с вопросами просим обращаться на горячую линию по телефону: +7 7172 729074**