**Товарищество с ограниченной ответственностью "Автоломбард Алматы «Виват Финанс»;**

**Ответственное лицо: Нуртазина Д.С. т. 87017207449, 8 (727)2938528**

**Г.Алматы, ул. Богенбай батыра, дом 102, офис 11**

1. **Порядок досудебного урегулирования задолженности по микрокредиту**

Термины и сокращения, использующиеся в настоящей инструкции:

* **Ломбард/Кредитор –** Товарищество с ограниченной ответственностью "Автоломбард Алматы «Виват Финанс»;
* **Микрокредит** – деньги, предоставляемые, Ломбардом, заемщику в размере и порядке, определенных действующим Законодательством РК, в национальной валюте Республики Казахстан, на условиях платности, срочности и возвратности;
* **Клиент/Заемщик** –физическое лицо, заключившее с Ломбардом договор о предоставлении микрокредита, обладающее стабильным ежемесячным доходом или ликвидным залоговым обеспечением, в возрасте не моложе 18 лет и не старше 68 лет;
* **СУСН** – социально уязвимые слои населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях»
* **Договор о предоставлении микрокредита/Договор –** договор, в соответствии с которым Ломбард предоставляет Заемщику микрокредит. Включает в себя Договор присоединения о предоставлении микрокредита (Типовой Договор о предоставление микрокредита) с Заявлением о присоединении к Договору присоединения о предоставлении микрокредита (Индивидуальным договором).

1. В случае возникновения просроченной задолженности, Кредитор направляет Заемщику с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки, не **позднее 20 (двадцати) календарных дней** с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставление микрокредита **Уведомление**.

2. Заемщик имеет право в течение **30 (тридцати) календарных дней** с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору обратиться к Кредитору с заявлением, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставление микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставление микрокредита;

3. Кредитный комитет ломбарда, рассматривает заявление Заемщика о предложенных изменениях в условия договора о предоставление микрокредита в течение **15 (пятнадцати) календарных дней** после дня получения заявления и сообщает в письменной форме:

- согласие с предложенными изменениями в условиях Договора;

- свои условия по изменению условий Договора;

- отказ в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

4. Внесение изменений в условия договора проводится в течение 15 календарных дней со дня принятия решения Кредитором.

5. Заемщик вправе **в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Кредитора** в ответ на заявления Заемщика, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора обратиться в уполномоченный орган (Агентство по регулированию и развитию финансового рынка) с одновременным уведомлением Кредитора. При этом Заемщик должен предоставить доказательства своего обращения в Ломбард. Агентство на основании обращения заявителя в рамках своих полномочий инициирует документальную проверку в отношении Кредитора и после завершения проверочных мероприятий предоставит оценку действиям Ломбарда. В этот период Кредитор не вправе начинать процедуры взыскания заложенного имущества должников, относящихся к социально уязвимым слоям населения.

6. Непредоставление Заемщиком заявления по задолженности является признанием его вины в неисполнении обязательства.

1. **Порядок уведомления Заемщика надлежащим образом о наличии просрочки исполнения обязательств по Договору о предоставление микрокредита.**

1. Уведомления онаступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставление микрокредита (Приложение №1) содержит следующие данные:

- необходимость внесения платежей по договору о предоставление микрокредит с указанием размера просроченной задолженности, в том числе основного долга, вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) на дату, указанную в уведомлении;

- возможность урегулирования задолженности по соглашению сторон в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставление микрокредита путем обращения Заемщика к Кредитору с заявлением, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставление микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставление микрокредита;

- последствия невыполнения Заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита, в том числе право организации взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пеню) на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия Заемщика, в случае не обращения в организацию в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства или недостижения соглашения c Заемщиком по урегулированию задолженности.

2. **Уведомление считается доставленным, если оно направлено Заемщику одним из способов, указанных в Индивидуальном Договоре** с использованием любых средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

3. В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом.

1. **Порядок рассмотрения письменного заявления Заёмщика об изменение условий Договора, с обязательным указанием причины снижения доходов.**
	* + 1. Заемщика предоставляет в течение 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательств по Договору письменное заявление об изменение условий договора (далее по тексту заявление Заёмщика), с обязательным указанием причины снижения доходов и приложения подтверждающих документов. Заявление Заемщика предоставляется в произвольной форме самим Заемщиком, или его официальным представителем, либо близким членом семьи.
			2. Перечень документов, прилагаемых к Заявлению Заемщика для подтверждения факта снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору может включать, следующие виды документов:

- Справка о регистрации в качестве безработного в органах занятости;

- Документы, подтверждающие отнесение Заемщика в соответствии с законодательством Республики Казахстан к социально уязвимым слоям населения;

- Приказ с места работы о выходе Заёмщика в отпуск по уходу за ребенком;

- Повестка, призывной листок о призыве Заемщика на срочную военную службу;

- Больничный лист или справка с медицинской организации о временной нетрудоспособность Заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;

- Лист нетрудоспособности, свидетельство о смерти и др., связанные с болезнью, смертью близких родственников;

- Протокола, справки и другие документы, подтверждающие факт событии

нанесшие Заёмщику материальный ущерб (кража, пожар, ит.д.)

- Иные документы, подтверждающие снижением либо отсутствием дохода заемщика.

3. Кредитор рассматривает заявление Заемщика с приложенными документами, проверяет достоверность пакета прилагаемых документов. В случаях установления недостоверности представленных документов и (или) данных (сведений), содержащихся в них, Кредитор в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их поступления возвращает приложенные к Заявлению Заемщика документы и выдает Заемщику письменный мотивированный отказ в изменении условия Договора.

Кредитор, при принятии решение по изменению условий Договора, тщательно рассматривает финансовое и социальное положения Заемщика.

4. Заемщикам, относящиеся к нижеследующим категориям, в обязательном порядке предоставляется возможность пересмотра и изменения условий по микрокредиту:

- Заемщики, зарегистрированные в качестве безработного в органах занятости;

- Изменения социального статуса заемщика и (или) совместно проживающего близкого родственника, а именно отнесение к СУСН (пункт№3), что приводит к снижению среднемесячного дохода;

- Выход заёмщика в отпуск по уходу за ребенком;

- Призыв заемщика на срочную военную службу;

- Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;

- Семейные обстоятельства, связанные с болезнью, смертью близких родственников;

- Обстоятельства, нанесшие заёмщику материальный ущерб (кража, пожар, ит.д.)

- Иные обстоятельства, повлекшие снижением либо отсутствием дохода заемщика.

5. **К категории СУСН относятся**:

1. Инвалиды и участники Великой Отечественной войны; лица, приравненные к инвалидам и участникам Великой Отечественной войны;
2. Инвалиды I и II групп;
3. Семьи, имеющие или воспитывающие детей-инвалидов; лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, перечисленных в списке заболеваний, утверждаемом правительством Республики Казахстан;
4. Пенсионеры по возрасту;
5. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, не достигшие 29 лет, потерявшие родителей до совершеннолетия (при призыве таких лиц на воинскую службу возраст продлевается на срок прохождения срочной воинской службы);
6. Кандасы;
7. Лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
8. Многодетные матери, награжденные подвесками "Алтын алқа", "Күміс алқа" или получившие ранее звание "Мать-героиня", а также награжденные орденами "Материнская слава" I и II степени, многодетные семьи;
9. Семьи лиц, погибших (умерших) при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы, при подготовке или осуществлении полета в космическое пространство, при спасении человеческой жизни, при охране правопорядка;
10. Неполные семьи.
11. **Варианты возможных результатов пересмотра и изменений условий по предоставлению микрокредита:**

1. отсрочка 100% по оплате основного долга и (или) начисленного вознаграждения;

2. продление (пролонгация) срока займа до 6 месяцев на усмотрение Заемщика и Ломбарда;

3. Изменения графика погашения микрокредита: сумма отсроченного основного долга и (или) начисленного вознаграждения распределяется на весь оставшийся срок кредитования равными долями.

4. Снижение ставки вознаграждения по выданному микрокредиту;

5. Изменения метода погашения по займу;

6. Уменьшения долговой нагрузки (реструктуризация основного долга, начисленного вознаграждения, пени);

7. Иные изменения договора, способствующие урегулированию задолженности.

Внесение изменений в условия договора проводится в течение 15 календарных дней со дня принятия решения Кредитором.

1. **Взыскание по исполнительной надписи нотариуса**

1. Кредитор в праве взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пеню), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заемщика в случаях:

2. Не обращение Заемщика к Кредитору для урегулирования задолженности по соглашению сторон и непредставление Заемщиком заявления по задолженности в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства;

3. Не достижение соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления Заемщика и непредставления Заемщиком возражений по задолженности.

4. Не предоставление Заемщиком заявления по задолженности является признанием его вины в неисполнении обязательства.