



Утверждены приказом  
**ТОО «Lemon Land Lombard»**  
**№ 13-ОД** от 14.02.2022 года  
**Директор» ТОО «Lemon Land Lombard**  
**Жайшаева Э.А.**

## **Порядок регистрации обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика для принятия решений и уведомления заемщиков.**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий порядок регистрации обращений заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности, процесса анализа финансового и социального положения заемщика для принятия решений и уведомления заемщиков разработан по предложению Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка изложенном в письме №05-2-01/217 от 26.01.2022 года.

1.2. Условия и порядок урегулирования задолженности неплатежеспособного заемщика урегулированы статьей 11 правил предоставления микрокредитов и статьей 5 стандартных условий.

1.3. В целом регистрация входящей и исходящей корреспонденции по урегулированию задолженности в ломбарде осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 года № 703 «Об утверждении Правил документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях», (далее по тексту Правила) с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Порядком.

### **2. Регистрация обращений заемщиков и уведомлений ломбарда.**

2.1. Обязательной регистрации в отдельном журнале регистрации входящих документов и отдельном журнале регистрации исходящих документов подлежат обращения заемщиков и уведомления ломбарда в адрес заемщиков.

2.2. Журнал регистрации входящих документов и журнал регистрации исходящих документов подлежит заведению в центральном офисе ломбарда.

2.3. Исходящей и входящей корреспонденции присваиваются порядковые номера в хронологическом порядке.

2.4. Заемщики вправе обращаться с обращениями/заявлениями только в тот филиал / отделение, в котором был оформлен договор о предоставлении микрокредита.

2.5. Ответственным работником за документооборот по урегулированию задолженности является тот эксперт в чей рабочий день осуществляется прием обращения/заявления или направления уведомления от ломбарда.

2.6. В день поступления обращения/заявления от заемщика Эксперт в тот же день направляет документ заемщика в Центральный офис для регистрации в отдельном журнале регистрации входящих обращений/заявлений.

2.7. Прием обращений/заявлений заемщиков и направления уведомлений ломбардом осуществляется в рабочие дни ломбарда.

2.8. Обращения заемщиков, поступившие по электронной почте, регистрируются на основе данных мессенджера.

### **3. Содержание уведомления ломбарда**

3.1. Уведомления в адрес заемщика должны быть изложены на казахском и/или русском языке.

3.2. Исходящие документы ломбарда на бумажном носителе или сканированные копии таких документов в адрес заемщика в обязательном порядке должны содержать сведения: 1) исходящий номер; 2) дату; 3) наименование ломбарда и его организационно-правовую форму; 4) юридический адрес; 5) реквизиты заемщика (ФИО, ИИН, адрес, телефон, электронный адрес при наличии,); 6) наименование документа; 7) суть уведомления; 8) печать, должность, фамилия, инициалы и подпись уполномоченного работника ломбарда.

3.3. Уведомления ломбарда в виде текстового сообщения на мобильный номер заемщика, указанный в залоговом билете, не содержит исходящий номер, дату, юридический адрес, реквизиты заемщика за исключением фамилии и инициалов, подписи и печати уполномоченного работника.

3.4. Отправка уведомлений в форме текстового сообщения на мобильный номер заемщика производится с номеров горячей линии по работе с проблемными заемщиками, опубликованными на сайте ломбарда либо с мобильных номеров работников соответствующего филиала, отделения.

### **4. Содержание обращения заемщика**

4.1. Обращения заемщика в адрес ломбарда должны быть изложены на казахском и/или русском языке.

4.2. Заемщик вправе посетить филиал/отделение и представить в письменной форме обращение либо направить цветное изображение такого обращения с собственного электронного адреса, указанного в залоговом билете на электронный адрес ломбарда, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по залоговому билету, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его обращение о внесении изменений в условия залогового билета. Обращение обязательно должно содержать ФИО, ИИН адрес места жительства, номер мобильного телефона, номер и дату залогового билета, дату обращения и подпись заемщика.

4.3. К обращению заемщик обязательно прикладывает документы и сведения обосновывающие и подтверждающие доводы обращения.

### **5. Анализ финансового и социального положения заемщика.**

5.1. Анализ финансового социального положения заемщика производится на основании обращения заемщика и подтверждающих документов и сведений.

5.2. Основаниями к изменению условий договора о предоставлении микрокредита могут быть:

- 5.2.1. Регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости.
- 5.2.2. Отнесения уполномоченным государственным органом заемщика к социально уязвимому слою населения, а равно приобретение такого статуса совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги), повлиявшего на снижение среднемесячного дохода.
- 5.2.3. Временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев) связанная с болезнью.
- 5.2.4. Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком.
- 5.2.5. Призыв работника на срочную военную службу.
- 5.2.6. Семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально-значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью.
- 5.2.7. Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (хищение, пожар и т.д.).
- 5.2.8. Иные обстоятельства, по мнению ломбарда заслуживающие внимания.

5.3. Вышеуказанные основания, подтверждающие изменение финансового и социального положения заемщика, могут быть подтверждены исключительно официальными документами и сведениями уполномоченных государственных органов в соответствии с требованиями законодательства.

5.4. Ломбард не занимается сбором документов и сведений, подтверждающих изменение финансового и социального положения заемщика и принимает решение исключительно на основании предоставленных заемщиком документов.

5.5. Ломбард вправе проводить любые не запрещенные законом проверочные мероприятия, направленные на проверку представленных заемщиком сведений и документов. Заемщик, подавая обращение в ломбард дает свое согласие ломбарду на сбор и обработку его персональных данных.

5.6. Решение ломбарда об изменении условий договора о предоставлении микрокредита принимается первым руководителем или иным уполномоченным работником ломбарда и оформляется уведомлением в адрес заемщика и/или заключением дополнительного соглашения к договору о предоставлении микрокредита.

## **6. Сроки направления обращений заемщика и уведомлений ломбарда, решения ломбарда.**

6.1.Срок направления обращения заемщика в ломбард, уведомления ломбардом заемщика, а также перечень решений ломбарда по обращениям заемщика урегулированы статьей 11 правил предоставления микрокредитов и статьей 5 стандартных условий предоставления микрокредитов, а также нормами действующего законодательства.

6.2. Перечень решений ломбарда по обращениям заемщика также определен правилами предоставления микрокредитов и стандартными условиями.

## **7. Заключительные положения.**

7.1. Все что не урегулировано настоящими правилами регулируется условиями правил предоставления микрокредитов, стандартными условиями предоставления микрокредитов ломбарда, а в части не урегулированных вопросов, нормами действующего законодательства.