

Утверждено решением  
Единственного участника от 2021 года



**ПРАВИЛА  
ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ  
ЗАДОЛЖЕННОСТИ  
С ЗАЕМЩИКАМИ  
ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«Ломбард AST Кредит»**

Город Нур-Султан, 2021 года

Настоящие правила разработаны в соответствии с нормами закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» от 26.11.2012 года и содержит в себе следующие положения:

- Порядок регистрации и сроки обращений заемщиков
- Анализ финансового и социального положения заемщика и созаемщика (при наличии) для принятия решений
- Уведомление заемщиков о результатах рассмотрения.

## 1. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И СРОКИ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ

При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее двадцати календарных дней с даты ее наступления ломбард уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита, о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

2) праве заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое лицо вправе посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

2) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

4) изменением срока микрокредита;

5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;

7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества;

8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в Ломбард, предоставившую микрокредит (далее - заявление) в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности. Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению микрофинансовой организацией.

При представлении заемщиком неполных сведений и документов ломбард запрашивает их.

Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

## **2. АНАЛИЗ ФИНАНСОВОГО И СОЦИАЛЬНОГО ПОЛОЖЕНИЯ ЗАЕМЩИКА И СОЗАЕМЩИКА (ПРИ НАЛИЧИИ) ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ**

Ломбард при рассмотрении вопроса о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита при расчете платежеспособности заемщика руководствуется требованиями Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, утвержденных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215.

Ломбард осуществляет расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика до принятия решения о (об):

выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдачи микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;

открытию кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);

выдаче заемщику дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита;

изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.

Доход заемщика определяется на основании одного и (или) нескольких из следующих критериев:

1) официального дохода за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

2) среднемесячной суммы расходов по дебетовой карте за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

3) среднемесячной суммы пополнения дебетовой карты за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

4) суммы остатков на депозите и (или) текущем счете на дату подачи заявления на оформление микрокредита;

5) среднемесячной суммы пополнений депозитов и (или) текущих счетов за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

6) среднемесячной суммы снятий с депозитов и (или) текущих счетов за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

7) максимальных сумм ежемесячного платежа по закрытым микрокредитам, банковским займам за последние три года, которые заемщик оплачивал одновременно;

8) максимальной суммы закрытого микрокредита, банковского займа заемщика. При этом такая сумма составляет не менее 4 (четырёх) среднемесячных заработных плат;

9) максимальной суммы частично-досрочного погашения по закрытым микрокредитам, банковским займам заемщика (за исключением частично-досрочного погашения за счет внутреннего рефинансирования микрокредитов, банковских займов, заемщика);

10) максимальной суммы досрочного погашения по закрытым микрокредитам, банковским займам заемщика (за исключением погашения за счет внутреннего рефинансирования микрокредитов, банковских займов заемщика);

11) среднемесячная сумма расходов по коммунальным услугам, по телекоммуникационным услугам, на содержание общего имущества объекта кондоминиума за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, превышающая значение непродовольственной части величины прожиточного минимума, установленной на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете»;

12) сумма проведенного банковского платежа, осуществленного зарубежом за последние 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

13) стоимость приобретенного билета зарубеж за последние 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

14) среднемесячной суммы покупок в интернет-магазине за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика;

15) наличия в собственности движимого (автотранспортное средство, домашний скот, оборудование, связанное с осуществлением сельскохозяйственной и (или) предпринимательской деятельности) и (или) недвижимого имущества, среднерыночной стоимостью, превышающей стоимость микрокредита. Среднерыночная стоимость имущества определяется на основании независимой оценки или оценки микрофинансовой организации в соответствии с Международным стандартом финансовой отчетности № 13 «Оценка справедливой стоимости» и требованиями Закона Республики Казахстан от 28 февраля 2007 года «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности». Определение среднерыночной стоимости не требуется при наличии одновременно у заемщика недвижимого имущества и автотранспортного средства, для автотранспортного средства, с момента выпуска, которого прошло не более 15 (пятнадцати) лет и недвижимого имущества, с общей площадью свыше 30 (тридцати) квадратных метров;

16) среднемесячного дохода от перевозок пассажиров и багажа такси за период от 6 (шести) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика (при подтверждении таких доходов через компанию посредника);

17) наличия документа, подтверждающего оплату единого совокупного платежа за период 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика. Доход за каждый месяц принимается на уровне одного минимального размера заработной платы, установленного на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете»;

18) среднемесячного дохода за период от 3 (трех) до 12 (двенадцати) месяцев, предшествующих дате обращения заемщика, рассчитанного на основании справки о доходах с места работы и (или) справки с учебного заведения о размере получаемой стипендии.

Информация, указанная в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6) и 12) настоящего пункта, предоставляется заемщиком и (или) запрашивается Ломбардом на основании согласия заемщика, данного в письменной форме либо посредством идентификационного средства заемщика, и (или) проверяется в информационной системе Ломбарда.

Информация, указанная в подпунктах 7) и 8) настоящего пункта, запрашивается микрофинансовой организацией в кредитном бюро.

Информация, указанная в подпунктах 9), 10), 11), 13), 14), 15), 16), 17) и 18) настоящего пункта, подтверждается заемщиком с предоставлением соответствующих документов и (или) проверяется в информационной системе Ломбарда.

В отношении получателя адресной социальной помощи оценка его дохода определяется на основании официального дохода, указанного в подпункте 1) настоящего пункта.

Если размер дохода, определяемый на основании одного или нескольких критериев, меньше величины прожиточного минимума, установленной на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете» и половины величины прожиточного минимума на каждого несовершеннолетнего члена семьи, а также значение коэффициента долговой нагрузки заемщика, превышает

предельное значение, установленное Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215, ломбард не принимает положительные решения о (об):

выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдачи микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;

открытию кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);

выдаче дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита;

изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.

Ломбард самостоятельно определяет долговую нагрузку заемщика на основании собственной системы оценки кредитоспособности заемщика. Если значение коэффициента долговой нагрузки заемщика, определенное Ломбардом на основании собственной системы оценки кредитоспособности заемщика, ниже постановлением предельного значения коэффициента долговой нагрузки, ломбард руководствуется собственной системой оценки кредитоспособности заемщика при принятии решений о (об):

выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдачи микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;

открытию кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);

выдаче заемщику дополнительного микрокредита в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) о предоставлении микрокредита;

изменении условий открытой кредитной линии и (или) микрокредита заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному микрокредиту, согласно графику погашения микрокредита.

### **3. УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЕМЩИКОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ**

Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику о (об):

1) согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;

2) своих предложениях по урегулированию задолженности;

3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

При принятии Ломбардом решения о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, порядок и сроки внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита определяются внутренним документом организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения Ломбардом.

При направлении Ломбардом своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, срок представления ответа заемщиком на предложенные Ломбардом условия изменения договора о предоставлении микрокредита указывается в письме Ломбарда составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Ломбарда.

Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 статьи Закона РК «О микрофинансовой деятельности», или при недостижении взаимоприемлемого решения об



изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением Ломбарда.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в Ломбард и недостижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

В период рассмотрения уполномоченным органом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд.

Требование, установленное частью третьей настоящего пункта, не распространяется на случаи рассмотрения уполномоченным органом обращения свыше шестидесяти календарных дней с даты обращения, а также повторного обращения заемщика - физического лица по ранее рассмотренному вопросу.

Обращение заемщика - физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

В случаях неудовлетворения требования, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав по урегулированию задолженности либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Ломбардом по изменению условий договора о предоставлении микрокредита ломбард вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в договоре о предоставлении микрокредита права Ломбарда на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

4) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.