

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу №372 от
«16» сентября 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ТОО «Коллекторское Агентство
«PRO Collect»
Исакова О.В.



**УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО ЗАЙМА И
(ИЛИ) ПО ДОГОВОРУ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА,
УСТУПЛЕННОЙ КРЕДИТОРОМ ПО ДОГОВОРУ УСТУПКИ ПРАВ
(ТРЕБОВАНИЙ) В ТОО «Коллекторское Агентство «PRO Collect»**

Настоящий порядок урегулирования задолженности физических лиц по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита, уступленной кредитором по договору уступки прав (требований) в ТОО «КА «PRO Collect» (далее - Компания) разработан в соответствии с Законом РК от 06.05.2017 года за №62-VI «О коллекторской деятельности» (далее - Закон), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, и определяет порядок по урегулированию Компанией задолженности, уступленной кредитором по договору уступки прав (требований).

1. Компания, по задолженности Должника по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита, в том числе взысканной по решению суда или на основании исполнительной надписи нотариуса (далее - задолженность), в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки информирует Должника и (или) его представителя в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности о их (его) праве обратиться в Компанию об изменении условий погашения задолженности.

2. Заявление об изменении условий погашения задолженности (далее - заявление) по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита (далее - договор), поданное в соответствии с частью третьей пункта 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности, подлежит приему, регистрации, учету и рассмотрению Компанией.

В случае подачи Должником заявления, с пакетом документов, достаточным для подтверждения обстоятельств, указанных в заявлении, поступившее заявление Должника рассматривается Отделом взыскания, по нему формируется предложение и вопрос выносится Главным специалистом Отдела взыскания на рассмотрение Операционного Комитета.

При представлении Должником неполных сведений и документов, Компания запрашивает их у Должника, после предоставления запрашиваемых

документов, выносит данный вопрос на рассмотрение Операционного Комитета.

Принятие Компанией решения об изменении условий погашения в целях урегулирования задолженности Должника осуществляется в соответствии матрицей принятия решений, утвержденной в Компании.

Должник предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем направления запроса Компанией.

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

Анализ финансового и социального положения Должника, обратившегося с заявлением об изменении условий погашения задолженности, осуществляется Компанией в каждом конкретном случае в зависимости от ситуации и обстоятельств, при наступлении которых произошло ухудшение финансового и социального положения Должника.

3. Компания в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и представленных Должником документов рассматривает предложенные Должником изменения условий погашения задолженности и в соответствии с пунктом 2 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности, сообщает должнику об одном из следующих решений:

- 1) о согласии с предложенными изменениями условий погашения задолженности;
- 2) о встречных предложениях по изменению погашения задолженности;
- 3) об отказе в изменении условий погашения задолженности с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

При принятии Компанией решения о согласии с предложенными Должником изменениями условий погашения задолженности, срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения Компанией.

При наличии решения суда или исполнительной надписи нотариуса о взыскании задолженности, Компания инициирует приостановление исполнительного производства.

4. При направлении Компанией своих предложений по изменению условий погашения задолженности в соответствии с пунктом 2 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности, Компания также указывает срок представления ответа Должником на предложенные условия, который составляет не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Должником решения Компании.

При отказе Компанией в изменении условий погашения задолженности, а также при недостижении взаимоприемлемого решения между Компанией и Должником в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения Должником решения Компании, Должнику предоставляется отказ в изменении условий погашения задолженности.

5. Рассмотрение Компанией заявления осуществляется без установления к Должнику требования единовременного погашения просроченной задолженности либо ее части.

Единовременное погашение просроченной задолженности либо ее части осуществляется по инициативе Должника при уведомлении Компании.

6. В период рассмотрения заявления и до направления Должнику решения, Компания приостанавливает досудебное взыскание задолженности и проведение претензионно - исковой работы.

7. По военнослужащим срочной воинской службы (далее - должник - военнослужащий) отсрочка платежей по основному долгу и вознаграждению, начисленному на остаток основного долга к моменту принятия решения об изменении условий погашения задолженности (далее - отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, предоставляется путем установления нового графика платежей в виде увеличения срока по договору и сохранения размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к договору или к договору залога, о чем уведомляет должника-военнослужащего способом, предусмотренным договором и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

При отказе от отсрочки платежей должник-военнослужащий (третье лицо, действующее в интересах должника-военнослужащего по доверенности) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления Компании, направляет заявление об отказе от отсрочки платежей способом, предусмотренным договором и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

Компания в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заявления должника-военнослужащего об отказе от отсрочки платежей уведомляет его об отмене отсрочки платежей способом, предусмотренным договором и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

На период отсрочки платежей Компания приостанавливает уведомление должника-военнослужащего о необходимости погашения просроченной задолженности, а также инициирует приостановление претензионно-исковой работы по Должнику и исполнительное производство по вступившему в законную силу судебному акту, исполнительной надписи о взыскании задолженности на период прохождения им срочной воинской службы.

При увольнении должника-военнослужащего со срочной воинской службы, Компания по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с даты увольнения Должника возобновляет взыскание задолженности, инициирует возобновление претензионно-исковой работы и уведомляет об этом должника способом, предусмотренным и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

8. Решения Компании по принятию мер урегулирования задолженности, осуществляются с учетом категории Должников и обстоятельств, повлекших

неисполнимость условий погашения задолженности, включая, но не ограничиваясь следующим:

- отсрочкой или рассрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока банковского займа или микрокредита;
- изменением в сторону уменьшения или полной отменой неустойки (штрафа, пени);
- изменением или полной отменой комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;
- полным либо частичным прощением задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению;
- самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- представлением отступного взамен исполнения обязательства путем передачи коллекторскому агентству заложенного имущества;
- реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства покупателю.

9. Решения Компании по принятию мер урегулирования задолженности при возникновении временных финансовых трудностей и/или форс - мажорных обстоятельств у Должника рассматривается на основании расширенного мониторинга и/или подтверждающих документов по наступлению временных финансовых трудностей и/или форс – мажорных обстоятельств.

10. Должники делятся на следующие категории лиц (включая, но не ограничиваясь следующими лицами), имеющих право обратиться с заявлением об изменении условий погашения задолженности в Компанию, при наступлении следующих обстоятельств:

10.1. 1 Категория:

зарегистрированные в качестве безработных в центре трудовой мобильности, либо у которых произошло снижение среднемесячного дохода (совокупного среднемесячного дохода всех должников по задолженности)

10.1.1. Подтверждающими документами по 1 категории должников, запрашиваемыми Компанией являются:

- Выписка с enbek.kz (справка о регистрации в качестве безработного);
- Выписка из ЕНПФ о пенсионных отчислениях за несколько последних месяцев (подтверждающая снижение доходов);
- иной подтверждающий документ, подтверждающий снижение доходов

10.2. 2 Категория:

отнесенные к социально уязвимым слоям населения (далее - СУСН), либо должниками, проживающими совместно с близкими родственниками,

супругой (супругом), получившими статус СУСН либо которым назначена адресная социальная помощь.

Примечание: ссылки на НПА касательно вышеуказанных категорий населения:

В соответствии со ст.68 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года №94-І «О жилищных отношениях», к социально уязвимым слоям населения относятся:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны;
- 1-1) ветераны, приравненные по льготам к ветеранам Великой Отечественной войны;
- 1-2) ветераны боевых действий на территории других государств;
- 2) лица с инвалидностью первой и второй групп;
- 3) семьи, имеющие или воспитывающие детей с инвалидностью;
- 4) лица, страдающие тяжелыми формами некоторых хронических заболеваний, перечисленных в списке заболеваний, утверждаемом уполномоченным органом в области здравоохранения;
- 5) пенсионеры по возрасту;
- 6) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, не достигшие двадцати девяти лет, потерявшие родителей до совершеннолетия. При призыве таких лиц на воинскую службу возраст продлевается на срок прохождения срочной воинской службы;
- 7) кандасы;
- 8) лица, лишившиеся жилища в результате экологических бедствий, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- 9) 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;
- 10) 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;
- 11) неполные семьи.

Дополнение к п 4) ст.68 Закона РК «О жилищных отношениях»:

Список тяжелых форм некоторых хронических заболеваний

(утвержден Приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2022 года № ҚР ДСМ-14)

1. Психические, поведенческие расстройства (заболевания) со стойкой психотической симптоматикой и выраженными изменениями личности.

2. Органические и посттравматические поражения центральной нервной системы со стойкими тяжелыми нарушениями функций конечностей и функций тазовых органов.

3. Каловые, мочевые и влагалищные свищи, стома мочевого пузыря, противоестественный анус.

4. Тяжелая форма бронхиальной астмы, непрерывно-рецидивирующее течение, с частыми приступами, осложненной дыхательной недостаточностью III степени.

5. Тяжелые формы наследственных прогрессирующих нервно-мышечных дистрофий с выпадением двигательных функций.

6. Сахарный диабет I тип, тяжелая форма.

В соответствии с п.13) ст.1 **Кодекса Республики Казахстан О браке (супружестве) и семье:**

13) **близкие родственники** - родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки.

В соответствии со ст.1 Закона Республики Казахстан от 22 июля 2011 года "**О миграции населения**"

13) кандас – этнический казах и (или) члены его семьи казахской национальности, ранее не состоявшие в гражданстве Республики Казахстан, получившие соответствующий статус в порядке, установленном уполномоченным органом по вопросам миграции населения.

Адресная социальная помощь – это денежная выплата, которая предоставляется человеку или семье со среднедушевым доходом, не превышающим черту бедности для конкретной области. Поэтому выплаты разнятся в зависимости от региона.

10.2.1. Подтверждающими документами по 2 категории должников являются:

- по п.1), п.1-1), п.1-2) - документы, подтверждающие участие в военных (боевых) действиях, удостоверение ветерана войны;
- по п.2) - справка об инвалидности;
- по п.3) справка об инвалидности ребенка, свидетельство о рождении ребенка (иные документы, подтверждающие родство, либо оформление опекуна/попечительства над ребенком-инвалидом);
- по п.4) - медицинские документы, подтверждающие диагноз согласно Списку тяжелых форм некоторых хронических заболеваний (утвержденного Приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2022 года № ҚР ДСМ-14);
- по п.5) - пенсионное удостоверение;
- по п.6) свидетельство о смерти родителей, иные подтверждающие документы уполномоченных органов (из органов опеки и попечительства);
- по п.7) удостоверение кандаса;
- по п.8) – подтверждающие документы из соответствующих уполномоченных государственных органов (исходя из конкретной ситуации);
- по п.9) – подтверждающие документы о награждении подвесками «Алтын алқа», «Күміс алқа», звание «Мать-героиня», орденами «Материнская слава» I и II степени, свидетельства о рождении детей;
- по п.10) – свидетельство о браке, свидетельство о рождении (в зависимости от степени родства) к лицам, погибшим (умершим) при исполнении государственных или общественных обязанностей, воинской службы, при

подготовке или осуществлении полета в космическое пространство, при спасении человеческой жизни, при охране правопорядка; свидетельство о смерти;

- по п.11) – свидетельство о рождении, свидетельство о расторжении брака.
- при получении АСП – подтверждающие документы (выписки о назначении АСП, справки).

10.3. 3 Категория:

*являющиеся временно нетрудоспособными более 2 (двух) месяцев, вследствие заболевания, предусмотренного **приказом** Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 28 декабря 2015 года № 1033 «Об утверждении перечня заболеваний, для которых установлен срок временной нетрудоспособности более двух месяцев» либо имеющими следующие заболевания:*

ВИЧ-инфекция при наличии инвалидности 3 группы;

туберкулезный менингит, туберкулез костей и суставов (позвоночника и таза), генерализованный туберкулез, широкий лекарственно-устойчивый туберкулез, легочный туберкулез с бактериовыделением, вместе с тем, наблюдающиеся в группе 1Г и получающие симптоматическое лечение;

злокачественные образования вне зависимости наличия группы инвалидности;

системные поражения соединительной ткани при наличии инвалидности 3 группы;

демиелинизирующие болезни центральной нервной системы при наличии инвалидности 3 группы, повлиявшие на снижение среднемесячного совокупного дохода должника (совокупного среднемесячного дохода всех должников по задолженности);

10.3.1. Подтверждающими документами по 3 категории должников являются:

- справка об инвалидности;
- справка о степени утраты трудоспособности;
- медицинские документы (заключения, результаты обследований и пр., подтверждающие наличие заболевания, входящего в вышеуказанный перечень);
- документы, подтверждающие снижение дохода (выписка из ЕНПФ, иной документ).

10.4. 4 Категория:

находящиеся в отпуске в связи с рождением ребенка (детей) либо в отпуске в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей) либо по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет. Данное условие распространяется на супругу (супруга) должника

10.4.1. Подтверждающими документами по 4 категории должников являются:

- свидетельство о рождении ребенка;

-свидетельство о заключении брака (для супруга должника).

10.5. 5 Категория:

должники, в отношении которых установлены обстоятельства, связанные с болезнью, смертью близкого родственника, супруга (супруги) должника;

10.5.1. Подтверждающими документам по 5 категории должников являются:

- медицинские документы (заключения, результаты обследований и пр., подтверждающие болезнь);
- свидетельство о смерти;
- свидетельство о браке.

10.6. 6 Категория:

должники, в отношении которых установлены обстоятельства, нанесившие материальный ущерб в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества которое использовалось должником для осуществления предпринимательской деятельности), пожара, затопления, уничтожившие недвижимое имущество должника по адресу, указанному в качестве адреса регистрации или проживания в договоре или повлекших неисполнимость условий погашения задолженности вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение).

10.6.1. Подтверждающими документами по 6 категории должников являются:

- при противоправных действиях (материалы по обращению в правоохранительные органы, постановление о признании должника потерпевшим);
- документы, подтверждающие наступление несчастного случая;
- документы (заключения уполномоченных органов, подтверждающие факт пожара, затопления, уничтожившие недвижимое имущество должника);
- документы, подтверждающие проживание либо регистрацию в уничтоженном недвижимом имуществе;
- документы, подтверждающие наступление чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение).

Под снижением среднемесячного дохода должника (совокупного среднемесячного дохода всех должников по договору) понимается снижение среднемесячного дохода должника (совокупного среднемесячного дохода всех должников по договору) за два месяца, предшествующие месяцу обращения должника с заявлением, более чем на 30 (тридцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом должника (совокупным среднемесячным доходом должников), рассчитанным за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения должника с заявлением.

10.7. 7 Категория:

Иные должники

11. Процедура рассмотрения заявления об изменении условий погашения задолженности подразделяется на следующие этапы:

1) обращение Должника в Компанию с заявлением об изменении условий погашения задолженности;

2) анализ и оценка финансового состояния Должника на момент обращения по вопросу об изменении условий погашения задолженности;

3) выявление причин для изменения условий погашения задолженности с предоставлением подтверждающих документов;

4) определение условий, при положительном решении которых будет удовлетворено заявление об изменении условий погашения задолженности;

5) подготовка и оформление необходимых документов для по вопросу об изменении условий погашения задолженности, а также их представление на заседание Операционного Комитета.