

Утверждено

Приказ директора ТОО

«Ломбард Первый плюс»

Даникер Р.В.



## ПОРЯДОК ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

Г.КОКШЕТАУ 2021год

## **Понятие, задачи и формы претензии**

Уведомление о невыполнении обязательств, далее претензия - это письменное предложение о добровольном урегулировании спора, которое предъявляется Ломбардом, чьи права или законные интересы нарушены, нарушителю этих прав или интересов с целью непосредственного урегулирования спора.

Претензионный порядок урегулирования спора подразумевает особую (письменную) примирительную процедуру - процедуру урегулирования спора сторонами, осуществляемую посредством предъявления претензии и направления ответа на нее.

под претензией следует понимать требование заинтересованного лица, направленное непосредственно контрагенту, об урегулировании спора между ними путем добровольного применения способа защиты нарушенного права, предусмотренного законодательством.

Основание для предъявления претензий - нарушения предусмотренных договором обязательств.

### **Задачи претензии:**

- побудить заемщика исполнить нарушенное обязательство;
- показать серьезность своих намерений по отношению к стороне, нарушившей обязательство;
- зафиксировать просрочку заемщика, заявить о своем намерении взыскать пеню и проценты;
- выяснить позицию заемщика по имеющемуся спорному вопросу и причину неоплаты, проанализировать причины, вызывающие неисполнение договорных обязательств заемщиками.
- соблюсти предусмотренный Законами РК обязательный претензионный порядок урегулирования спора и иметь документальное подтверждение его соблюдения;
- снизить и предупредить лишние расходы Ломбарда, ликвидировать долг в добровольном порядке;
- защитить и восстановить права и интересы Ломбарда.

### **Форма претензии**

Претензия должна быть составлена в письменной форме. При этом письменная форма претензии подразумевает составление двух документов, содержащего все необходимые реквизиты.

1. Уведомление о возврате автомобиля из незаконного использования. (Приложение 1)
2. Уведомление заемщика о невыполнении обязательств. (Приложение 2)

## Этапы претензионной работы

1 этап претензионной работы - мониторинг. Менеджеры ломбарда ежедневно проводят мониторинг платежей клиента по 1С Бухгалтерии Ломбарда.

2 этап - звонок должнику. Звонок осуществляется менеджером в день погашения очередного взноса клиентом. Ежедневно менеджеры проводят мониторинг платежей и в случае возникновения просроченного платежа, повторно обзванивают клиента о возникновении просроченной задолженности.

3 этап - составление и направление Уведомления о просроченной задолженности.

3.1. Уведомление направляется в течении 1 дня, после возникновения просроченного обязательства на мессенджер WATSAPP или любого другого мессенджера, менеджером ломбарда.

3.2. В случае неисполнения должником просроченного обязательства, в течении 3-5 дней, но не позднее 20 дней, уведомление направляется Заемщику с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки, с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору уведомления, содержащего указания на:

- необходимость внесения платежей по Договору 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 путем обращения заемщика к Заемодателю способом, предусмотренным Договором, с заявлением, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора;
- последствия невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору о предоставлении микрокредита, в том числе право Заемодателя взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени) на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия Заемщика, в случае необращения к Заемодателю в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства или недостижения соглашения с Заемщиком по урегулированию задолженности.

Уведомление считается доставленным, если оно направлено должнику одним из следующих способов, предусмотренных Договором:

- на адрес электронной почты, указанный в Договоре;

- по месту жительства, указанному в Договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу;
- с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

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;

3.3 право Заемщика в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору обратиться к Заемодателю способом, предусмотренным Договором, с заявлением, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора;

3.4 рассмотрение Заемодателем в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления Заемщика предложенных изменений в условия Договора и сообщение в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, о (об) согласии, своих предложениях по урегулированию задолженности или мотивированном отказе. При недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора, заемщик вправе обратиться в уполномоченный орган.

Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения кредитору и недостижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора.

В целях определения единообразного подхода кредиторами к урегулированию просроченной задолженности граждан, предлагается определить следующие основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН<sup>2</sup>, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
- 4) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;

- 5) призыв заемщика на срочную военную службу,
- 6) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социальнво значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- 7) обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность исполнять обязательства по договору на действующих условиях.

Заемщик должен предоставить кредитору информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору.

3.5 право Заемодателя взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пенью), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия Заемщика в случаях:

- необращения Заемщика к Заемодателю для урегулирования задолженности по соглашению сторон и непредоставления Заемщиком заявления по задолженности в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства;
- недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления Заемщика и непредставления Заемщиком возражений по задолженности.

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

- 1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору и необходимости внесения платежей, с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- 2) праве заемщика - физического лица обратиться к кредитору;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору с обязательным раскрытием мероприятий, принимаемых кредитором для взыскания задолженности и сроков их проведения.

### **Порядок Работы с судебными исполнителями**

Судебный исполнитель может использовать целый ряд мер принудительного взыскания долга с заемщика. А именно:

1. Накладывать арест на счета в банках
2. Изымать движимое имущество у должника

3. Изымать недвижимое имущество у должника
4. Запрещать должнику совершать определенные действия – отчуждать имущество.
5. Запрещать заемщику использовать имущество или деньги, которые находятся в собственности у должника
6. Опечатать имущество должника
7. Приостановление специальных прав.(Водительское удостоверение, охотничий билет и т.д)
8. Привод. При неявке по вызову без уважительных причин в случаях, предусмотренных подпунктом 8) пункта 1 статьи 67 закона об исполнительном производстве, а также привлечения к административной ответственности за неисполнение исполнительного документа должник может быть по мотивированному постановлению судебного исполнителя, санкционированному судом, подвергнут приводу. Привод осуществляется судебным исполнителем с участием сотрудника органа внутренних дел путем принудительного препровождения к месту совершения исполнительных действий на срок не более трех часов и только в рабочие дни с девяти до восемнадцати часов.
9. Розыск. При неизвестности места пребывания должника судебный исполнитель обязан обратиться в органы прокуратуры по месту исполнения исполнительного документа с постановлением об объявлении розыска должника через органы внутренних дел, антикоррупционную службу, службу экономических расследований. При объявлении розыска должника и отсутствии за ним имущества, на которое можно обратить взыскание, исполнительное производство приостанавливается. При установлении места нахождения должника или выявлении его имущества исполнительное производство возобновляется.
- 10.Административный штраф. Неисполнение приговора суда, решения суда или иного судебного акта и исполнительного документа – влечет штраф на физических лиц в размере пяти месячных расчетных показателей либо административный арест на срок до пяти суток.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Паспорт № \_\_\_\_\_ выдано МВД РК от \_\_\_\_\_,

ИИН: \_\_\_\_\_

Место жительства (регистрации):

\_\_\_\_\_ область, город \_\_\_\_\_, микрорайон \_\_\_\_\_, улица \_\_\_\_\_, дом \_\_\_\_\_, квартира -

от

ТОО « \_\_\_\_\_ »

БИН 200540021686

Юридический адрес:

г. Кокшетау, ул. М.Ауэзова, дом 177, оф.303

Филиал ТОО « \_\_\_\_\_ » в городе Караганда

БИН 200641015096

Юридический адрес:

г. Караганда, пр. Н.Назарбаева, дом 16, офис 107, 109

**ПРЕТЕНЗИЯ**

\_\_\_\_\_ между ТОО « \_\_\_\_\_ » и Вами заключен залоговый билет № \_\_\_\_\_ (далее договор), согласно которому ответчику предоставлен заём в размере \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) тенге.

\_\_\_\_\_ по договору залога № \_\_\_\_\_ в заклад истцу был передан принадлежащий ответчику автомобиль \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ г. в., гос. номер \_\_\_\_\_, идентификационный номер (VIN) № -, шасси № \_\_\_\_\_, кузов № Н.У., цвет - \_\_\_\_\_.

28.07.2020г. Вам, по заявлению сроком на 30 дней, была выдан Ваш автомобиль автомобиль \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ г. в., гос. номер \_\_\_\_\_, идентификационный номер (VIN) № -, шасси № \_\_\_\_\_, кузов № Н.У., цвет - \_\_\_\_\_, который вы обязались вернуть до \_\_\_\_\_ г.

Согласно п. 1 ст. 715 ГК РК - По договору займа одна сторона (заемодатель) передает, а в случаях, предусмотренных настоящим Кодексом или договором, обязуется передать в собственность (хозяйственное ведение, оперативное управление) другой стороне (заемщику) деньги или вещи, определенные родовыми признаками, а заемщик обязуется своевременно возратить заемодателю такую же сумму денег или равное количество вещей того же рода и качества.

**В связи с вышеизложенным просим Вас:**

1. Вернуть автомобиль \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ г. в., гос. номер \_\_\_\_\_, идентификационный номер (VIN) № -, шасси № \_\_\_\_\_, кузов № Н.У., цвет - \_\_\_\_\_, на автостоянку ломбарда в течении 3(трёх) календарных дней.

\_\_\_\_\_.2021 г.

Директор филиала  
ТОО « \_\_\_\_\_ » в городе Караганда

"Ломбард Первый плюс" ЖШС  
Қазақстан, Ақмола облысы,  
Көкшетау қаласы,  
Ақан сері көшесі,  
92 үй  
пошталық индексі 020000  
+7 7162 295102, +7 777 8961555



ТОО "Ломбард Первый плюс"  
Казахстан, Ақмолинская область,  
город Кокшетау,  
улица Акана серэ  
дом 92  
почтовый индекс 020000  
+7 7162 295102, +7 777 8961555

Исх. № \_\_\_\_\_ Заемщику: \_\_\_\_\_  
удостоверение личности № \_\_\_\_\_ выдано МВД РК  
от \_\_\_\_\_.20\_\_ г.  
От \_\_\_\_\_.202\_\_ г. ИИН: \_\_\_\_\_, Адрес регистрации места жительства:  
\_\_\_\_\_ Область, г. \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_,  
дом \_\_\_\_\_, квартира \_\_\_\_\_

### ДОСУДЕБНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ

о досрочном возврате предмета займа и вознаграждения по нему

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года Вами и ТОО «Ломбард Первый плюс» был подписан Залоговый Билет № \_\_\_\_\_ (далее - «Договор») с Приложением 1 в соответствии, с условиями которого Вам предоставлен микрокредит в размере \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге.

В соответствии с Залоговым Билетом № \_\_\_\_\_, Вы обязались возвращать вознаграждение, начисленное за пользование займом.

Однако обязательство, установленное условием Договора, Вами не исполняется, так на «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года за Вами числится задолженность по Договору на сумму \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге, в том числе:

Обязательства по возврату основного долга - \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге;

Начисленные проценты - \_\_\_\_\_ (тенге)

Штрафные санкции (пеня) - \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) тенге.

Неисполнение Вами установленных Договором обязательств, предоставляет ТОО «Ломбард Первый плюс» право требовать от Вас, в соответствии с пунктом 4.2.8 Договора, возврата суммы займа, уплаты всей суммы вознаграждения, уплаты неустойки (штраф, пеня).

На основании вышеизложенного, ТОО «Ломбард Первый плюс» требует от Вас досрочно в течении 10-ти рабочих дней вернуть всю сумму предмета займа вместе с причитающимся вознаграждением с учетом возросших до момента погашения сумм задолженности.

А так же, на основании вышеизложенного ТОО «Ломбард Первый плюс» требует Вас вернуть в течении 5-ти рабочих дней залоговое имущество, а именно: автомобиль \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ года выпуска, гос. номер \_\_\_\_\_, идентификационный номер (VIN) № \_\_\_\_\_, шасси № -, кузов № \_\_\_\_\_, цвет \_\_\_\_\_, которое было передано Вам по Сохранной расписке на ответственное хранение.

Так же, Вы вправе обратиться в течении 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательств к кредитору, а именно ТОО «Ломбард Первый плюс» с письменным заявлением об изменении условий договора, с обязательным указанием причины снижения и приложением подтверждающих документов.

В случае невыполнения настоящего требования в указанный срок, ТОО «Ломбард Первый плюс» будет вынужден обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи на сороковой день после наступления просроченного платежа или предъявить в суд исковое заявление о взыскании задолженности, а также использует иные права, предоставленные кредитору гражданским законодательством, включая, но не



ограничиваясь, обращением взыскания на имущество, в чем бы оно не находилось и в чем бы оно не выражалось.

Директор ТОО «Ломбард Первый плюс» \_\_\_\_\_  
Р.В.

Даникер

Уведомление о досрочном возврате предмета займа и вознаграждения по нему получил(а), с суммой задолженности согласен(на), претензий не имею: \_\_\_\_\_

—

(Ф.И.О. заемщика)

\_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

(подпись)