

ТОО «Ломбард Успех плюс»

ПРИКАЗ № 4

Г.Уральск

31 января 2022год

Руководствуясь Порядком предоставления отсрочки платежей по займам физических и юридических лиц, пострадавших в результате введения чрезвычайного положения, утвержденным [приказом](#) Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 10 января 2022 года № 8,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. назначить Каутанову Эльвиру Локбановну ответственным за выполнение работы, определенной Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией микрокредита (далее - ответственное лицо);
2. ответственному лицу обеспечивать своевременное формирование отчетов, ответов на запросы и предоставление их уполномоченным органам;
3. в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения возложенной пунктом 1 обязанности привлечь к дисциплинарной ответственности в соответствии с решением директора;
4. утвердить Регламент рассмотрения обращений проблемных заемщиков, изложенное в Приложении № 1 к настоящему приказу;
5. ответственному лицу в своей деятельности руководствоваться нормативными правовыми актами в области микрофинансовой деятельности, настоящим приказом и Регламентом рассмотрения обращений проблемных заемщиков;
6. довести настоящий приказ до сведения ответственных работников.

Директор ТОО «Ломбард «Успех плюс»
Сарбупина Зульфия Калиулловна

Сарбупина



Приложение № 1
к приказу № 4
от 31 января 2022 г

Регламент рассмотрения обращений проблемных заемщиков

1. Понятия, используемые в настоящем регламенте:

1) обращение – поступившее на бумажном носителе или электронно на сайт ломбарда заявление, письмо, ходатайство об урегулировании проблемной задолженности;

2) журнал – журнал регистрации обращений об урегулировании проблемной задолженности;

3) проблемная задолженность – задолженность по основному долгу и/или вознаграждению, по которым нарушены сроки и порядок возврата основного долга и уплаты вознаграждения;

4) проблемный заемщик – заемщик, допустивший образование просрочки по возврату основного долга и/или вознаграждения

2. Журнал заводится на определенный период, но не менее чем на один финансовый год. Журнал должен быть прошит, пронумерован, с выполнением заверительной надписи директора на последнем листе или обложке.

3. Ответственное лицо регистрирует поступившее обращение в журнал в день поступления обращения с указанием фамилии, имени, отчества, индивидуального идентификационного номера (ИИН) проблемного заемщика, требования об урегулировании проблемной задолженности и результатах рассмотрения/урегулирования.

4. В случае невозможности осуществить своевременную регистрацию обращения в журнале сведения об обращении, указанные в пункте 3. настоящего регламента, заносятся в журнал независимо от даты поступления.

5. В случае возникновения необходимости ответственное лицо формирует отчет о принятых и рассмотренных обращениях. Отчет может быть подписан директором ломбарда и/или ответственным лицом.