



**ПОЛОЖЕНИЕ
ПО РАБОТЕ С ПРОСРОЧЕННЫМИ
И ПРОБЛЕМНЫМИ МИКРОКРЕДИТАМИ
ТОО «МФО «Taj Finance»**

г. Алматы, 2024

Положение по работе с просроченными и проблемными микрокредитами ТОО "МФО "Taj Finance"

Предмет:	Регламентирует порядок взаимодействия структурных подразделений при осуществлении работы с просроченными и проблемными микрокредитами
Вид документа:	ПОЛОЖЕНИЕ
Бизнес - владелец:	Служба безопасности
Разработчик	Юридический отдел службы безопасности
Субъекты регулирования	Все подразделения ТОО «МФО «Taj Finance»
Доступ:	Все работники ТОО «МФО «Taj Finance»
Обязательно к изучению	Все работники ТОО «МФО «Taj Finance»
Уровень конфиденциальности:	Строго конфиденциально

Оглавление

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
Статья 1. Цели и задачи Положения	5
Статья 2. Основные термины и определения.	5
ГЛАВА 2. ОБЩИЕ НОРМЫ РАБОТЫ ПО ВОЗВРАТУ	7
Статья 2-1. Порядок взаимодействия с заемщиками, третьими лицами, связанными и не связанными с микрофинансовой организацией обязательствами по договорам о предоставлении микрокредита	7
Статья 3. Общие нормы работы по возврату долгов для сотрудников отделений.....	7
Статья 4. Общие нормы работы по возврату долгов при работе с гарантами	8
Статья 5. Памятка при работе с созаемщиками	9
ГЛАВА 3. Pre Collection	10
ГЛАВА 4. Отработка просроченной задолженности сотрудником отделения.....	10
Статья 6. Памятка для сотрудника отделений	10
Статья 7. Уведомление о порядке досудебного урегулирования задолженности.	11
ГЛАВА 5. Soft Collection.....	11
Статья 8. Порядок работы в СБ	11
ГЛАВА 6. Hard Collection	11
Статья 9. Рабочее место сотрудника СБ	11
Статья 10. Досье проблемного заемщика	12
Статья 11. Начало работы СБ	13
Статья 12. Претензия в порядке досудебного урегулирования спора	14
Статья 13. Поступление сумм по задолженности.....	14
Глава 7. Legal Collection	15
Статья 14. Правила проведения внесудебного аукциона.....	15
Статья 15. Подготовительные мероприятия для проведения торгов.....	15
Статья 16. Проведение торгов.	16
Статья 17. Заключение договора и порядок передачи имущества.....	17
Статья 18. Освобождение реализованного имущества от обременений.	17
Статья 19. Подготовительные мероприятия для подачи документов на исполнительную надпись либо в суд.....	18
Статья 20. Нестандартные случаи при подаче на исполнительную надпись.....	18
Статья 21. Порядок совершения исполнительной надписи	19
Статья 22. Порядок подачи иска в суд.....	20
Статья 23. Нестандартные ситуации во время судебной стадии.....	22
Глава 8. Способы добровольного погашения долга.	23
Статья 24. Добровольное погашение долга.....	23
Статья 25. Письменное обязательство о погашении долга.....	23
Статья 26. Добровольное отчуждение залогового имущества.	24

Глава 9. Исполнительное производство	25
Статья 27. Порядок работы с судебным исполнителем.	25
Статья 28. Процедура восстановления исполнительного документа	27
Глава 10. Порядок работы с кредитами, выданными мошенническим путем	28
Глава 11. Порядок работы с кредитами сотрудников	29
Глава 12. Порядок работы с должниками, выехавшими за пределы Республики Казахстан.....	30
ГЛАВА 13. СПИСАНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ РАБОТЫ ПО МИКРОКРЕДИТУ	31
Статья 29. Основания списания долга по микрокредиту	31
Статья 30. Списание микрокредита признанного безнадежным на дату списания.....	31
Статья 31. Процедура списания долга по причине смерти заемщика.	32
Статья 32. Определение дальнейшей возможности взыскания долга после смерти заемщика	33
Статья 33. Процедура прекращения работы по возврату по микрокредиту вследствие смерти заемщика	35
Статья 34. Процедура списание долга по микрокредиту с прекращением работы по его возврату, а также прекращение работы по его взысканию	36
ГЛАВА 14. Регламент проведения Кредитного комитета.....	37
ГЛАВА 15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	39

Положение по работе с просроченными и проблемными микрокредитами (далее — Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними нормативными документами ТОО «МФО «Taj Finance» (далее — МФО) и регламентирует порядок работы с просроченными и проблемными микрокредитами, а также порядок процесса списания микрокредитов.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Цели и задачи Положения

1. Цель Положения:

1) Регламентировать порядок взаимодействия структурных подразделений при осуществлении работы с просроченными и проблемными микрокредитами;

2. Задачи Положения:

1) Установление этических правил поведения при работе с заемщиками и гарантами;

2) Регламентирование процесса взыскания просроченных и списанных микрокредитов;

3) установление оснований для списания микрокредитов, а также прекращения работы по возврату долга;

4) порядок взаимодействия с заемщиками.

3. Начальник службы безопасности и Руководитель юридического отдела в случаях необходимости осуществляет проверку настоящего Положения для отражения изменений в вышеописанных процессах.

4. Этапы процесса взыскания просроченных и списанных микрокредитов могут быть пересмотрены и изменены на основании распоряжения Директора в случае запуска различных пилотных проектов, а также в случае производственной необходимости.

Статья 2. Основные термины и определения.

5. В настоящем Положении используются следующие термины и определения

Термины и сокращения	Определения
Дни просрочки	Начинают исчисляться со следующего дня за днем, когда не состоялось погашение задолженности по основному долгу и/или начисленному вознаграждению согласно графику платежей, до полного погашения задолженности по просроченному основному долгу и просроченному вознаграждению. Дни просрочки исчисляются в календарных днях
Просроченный микрокредит	Микрокредит, по которому согласно графику погашения имеется недополученная сумма платежа или его часть, с продолжительностью просрочки до 30 дней

Проблемный микрокредит	Микрокредит, имеющий один или несколько следующих признаков: <ul style="list-style-type: none"> • микрокредит, по которому имеется информация о возможных проблемах погашения задолженности по результатам проведения мониторинга; • С просрочкой основного долга и /или вознаграждения на срок более 30 дней; • Реструктурированный по проблеме микрокредит
Работа по возврату долгов	Комплекс мер, установленных настоящим Положением для возврата долгов по просроченным, проблемным или списанным в связи с признанием его безнадежным микрокредитом заемщиками и/или гарантами
Работа по возврату долгов созаёмщиками	Комплекс мер, установленных настоящим Положением для возврата долгов со заёмщиками, совместно подписавшими Договор о предоставлении микрокредита
КК	Кредитный комитет
КПЗ	Кредитный комитет по проблемным займам
СБ	Служба безопасности по работе с проблемными микрокредитами в отделениях
СБ ГО	Служба по взысканию задолженности, курирующая работу сотрудников службы безопасности структурных подразделений
Юридический отдел ГО (ЮО ГО)	Отдел претензионно-исковой работы, занимается подачей исковых заявлений в суд, а также подачей заявлений о совершении исполнительной надписи, и иной претензионно-исковой работой
ИН	Исполнительная надпись
Исполнительный документ	Исполнительный лист/исполнительная надпись/судебный приказ
ЧСИ	Частный судебный исполнитель
Pre Collection.	Дистанционное уведомление заемщика о планируемых платежах по графику различными путями, в том числе электронными уведомлениями, телефонными звонками, сообщений посредством интернета
Soft Collection	Дистанционное уведомление заемщика о наличии просроченной задолженности различными путями, в том числе уведомлениями, посредством мессенджеров, телефонными звонками, сообщений посредством интернета
Hard Collection	Непосредственный контакт с заёмщиком, при котором СБ лично информирует о наличии долга. Производится выезд по адресу регистрации, фактического проживания или юридическому адресу, лично или по почте направляются: уведомления, извещения, претензии

Legal Collection	Обращение в суд/к нотариусу о взыскании задолженности по заемщику
------------------	---

ГЛАВА 2. ОБЩИЕ НОРМЫ РАБОТЫ ПО ВОЗВРАТУ

Статья 2-1. Порядок взаимодействия с заемщиками, третьими лицами, связанными и не связанными с микрофинансовой организацией обязательствами по договорам о предоставлении микрокредита.

- 1) Осуществлять взаимодействие с заемщиком следующим способом: телефонные переговоры с телефонных номеров микрофинансовой организации, личные встречи, письменные (почтовые) уведомления, а также уведомления через объекты информатизации, текстовые, голосовые и иные сообщений по сотовой связи или посредством сети интернет;
- 2) Взаимодействие при каждом контакте осуществляется сообщением:
 - наименования микрофинансовой организации;
 - места нахождения микрофинансовой организации;
 - фамилии, имени, отчестве, должности лица, которое осуществляет взаимодействие с заемщиком;
- 3) Осуществлять звонки не более трех раз в период с 08:00 до 21:00 в будние дни по месту жительства, либо по месту нахождения, либо месту регистрации заемщика посредством телефонных переговоров;
- 4) Взаимодействовать не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день в период с 08:00 до 21:00 часов в будние дни в помещении микрофинансовой организации (филиале), если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком и предусмотрены в договоре о предоставлении микрокредита;
- 5) Взаимодействовать с третьим лицом, не связанным обязательствами по договору о предоставлении микрокредита в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности;
- 6) Запрещается:
 - введение лица, с которым осуществляется взаимодействие, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
 - сообщение недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), а также сведений о месте работы и (или) должности работника микрофинансовой организации, не соответствующих действительности;
 - осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный Положением.

Статья 3. Общие нормы работы по возврату долгов для сотрудников отделений

6. При работе с должниками необходимо вести себя корректно, соблюдая установленные в МФО правила этики и стандарты не нарушая права, не умаляя честь, достоинство и деловую репутацию заемщиков и со заемщиков.

7. Работа по возврату долгов должна осуществляться в рамках законодательства, морально-этических норм, стандартов и принципов защиты заёмщиков МФО. Всегда

следует помнить, что заемщик по отношению к МФО является его клиентом даже при ненадлежащем исполнении обязательств по возврату долга.

8. Сотрудник должен знать, понимать и соблюдать принципы защиты заёмщиков и проводить работу по возврату долга с заемщиком руководствуясь данными принципами.

9. В ходе работы по возврату долгов необходимо помнить о необходимости соблюдения тайны предоставления микрокредита.

10. Сотрудники отделения производят работу с заемщиком (со заемщиками), и их контактными лицами соблюдая следующие правила:

- 1) выезд по месту проживания проводится в нерабочее время;
- 2) выезд по месту работы проводится в рабочее время;
- 3) проводится опрос соседей, с целью получения информации о проживании заемщика по данному адресу (с кем проживает, как часто появляется и т.д.);
- 4) сотрудник должен быть предельно сдержан и не поддаваться на всевозможные провокации со стороны заемщика.

5) при встрече с заемщиком должен вести себя вежливо, тактично, не допуская оскорблений, грубых фраз, нецензурных выражений в адрес заемщика.

6) не должен себе позволять использование фраз, которые могут быть признаны как угроза или оскорбление личности заемщика или других лиц, связанных с заемщиком.

7) сотрудникам отделений необходимо уделять важное значение своему внешнему виду. Одежда должна быть опрятной, прическа аккуратной, обувь чистой. Должен иметь при себе свой именной служебный бейдж (удостоверение), подтверждающий выполнение служебных обязанностей, в целях обеспечения прозрачности и безопасности для заемщика, в том числе, при его посещении вне офиса.

8) Входить в жилище заемщика можно только с его приглашения или согласия. Не допускается принудительное проникновение в жилище заемщика, изъятие его имущества в счет долга, кроме случаев изъятия имущества судебным исполнителем в рамках исполнительного производства в установленных законом случаях.

9) Если заемщик совершает неадекватные поступки, агрессивен, то встречаться с ним необходимо в присутствии третьих не заинтересованных лиц (участковый инспектор полиции, соседи, коллеги по работе), обеспечив при этом сохранение сведений, составляющих тайну микрокредита. Категорически запрещается входить в помещение и проводить работу с заемщиком, если имеются сведения, что в своем жилище заемщик распивает спиртные напитки в компании других лиц. В таком случае нужно выбрать другое время и место для разговора с заемщиком.

10. В случае поступления обращений проблемных заемщиков с жалобой на сотрудника СБ, данные обращения отрабатываются СБ ГО совместно с сотрудником СБ отделения.

Статья 4. Общие нормы работы по возврату долгов при работе с гарантами

12. При возникновении просрочки у заемщика, которому предоставлен совместно с созаемщиком, сотрудник отделения извещает созаемщика и созывает собрание для обсуждения и определения способов решения возврата просрочки. Созаемщик может погасить задолженность за заемщика либо дать ему деньги взаймы, соответствующее решение должно быть отражено в протоколе собрания.

13. При погашении задолженности созаемщиком за неплатежеспособного заемщика менеджер отделения должен проконтролировать правильное отражение данного факта в протоколе. Погашение микрокредита должно проводиться от имени созаемщика, внесшего платеж с указанием в приходном кассовом ордере ФИО заемщика за которого вносится платеж.

14. К созаемщику, исполнившему обязательство, переходят все права кредитора по этому обязательству и права, принадлежавшие кредитору как залогодержателю, в том объеме, в котором созаемщик удовлетворил требование кредитора. Созаемщик также вправе требовать от должника уплату неустойки и вознаграждения (интереса) на сумму, выплаченную кредитору, и возмещение иных убытков, понесенных в связи с ответственностью за должника.

15. В случае письменного обращения созаемщика, внесшего погашение за и неплатежеспособного заемщика, с заявлением на имя директора, МФО предоставляет созаемщику по его запросу документы, подтверждающие внесение платежей за заемщика.

16. При обращении в суд созаемщиком, погасившего платеж/всю задолженность за неплатежеспособного заемщика сотрудник ЮО должен предоставить консультацию по оформлению искового заявления в суд и оказать содействие в предоставлении запрашиваемых документов на основании письменного обращения созаемщика. Документы по микрокредиту должника передаются сотрудникам СБ отделения только в копиях, а оригиналы документов предоставляются только при официальном запросе суда. При наличии служебной записки от сотрудника СБ отделения с согласования директора и официального запроса суда о предоставлении документов, оригиналы запрашиваемых документов по микрокредиту должника передаются менеджером кредитного досье и архива по акту приема-передачи сотруднику СБ отделения. Копии переданных оригиналов должны храниться в кредитном досье заемщика. После предъявления суду оригиналы документов должны быть возвращены сотрудником СБ отделения в отдел кредитного досье и архива по акту приема передачи.

17. В целях взыскания долга в солидарном порядке по решению суда допускается перевод денег созаемщика находящихся на транзитном счете в счет долга заемщика. Данная операция осуществляется на следующих условиях:

1) В случае если сумма перемещается с транзитного счета созаемщика, то основанием будет являться служебная записка от СБ отделения, на имя директора и согласованная финансовым директором;

2) Солидарная ответственность созаемщика должна быть установлена исполнительным документом;

3) На дату перевода денег с транзитного (авансового) счета созаемщика в счет долга заемщика у созаемщика не должно быть активного микрокредита. В случае наличия активного микрокредита у созаемщика изъятие денег с его транзитного счета запрещено.

Статья 5. Памятка при работе с созаемщиками

19. Привлечение созаемщиков к ответственности солидарно с должником должно применяться как резервный, запасной вариант, которым нужно пользоваться только в исключительных случаях, когда нет ни малейшего шанса вернуть долг с основного должника.

20. Согласно пункту 3 статьи 287 ГК РК при солидарной обязанности должников кредитор вправе требовать исполнения как от всех должников, так и от любого из них в отдельности, причем как полностью, так и в части долга. Кредитор, не получивший полного удовлетворения от одного из солидарных должников, имеет право требовать недополученное от остальных солидарных должников.

Солидарные должники остаются обязанными до тех пор, пока обязательство не исполнено полностью. Поэтому в исковом заявлении необходимо требовать солидарного исполнения обязательств от всех должников полностью.

21. Сотрудники по возврату долгов не должны искать более легкий способ и налагать арест на доходы и имущество созаемщика, если у основного должника есть имущество или другие, не подтвержденные документально доходы, для изъятия которых потребуются более кропотливая и трудоемкая работа. Это необходимо для того, чтобы у созаемщиков не возникало сомнений в прозрачности работы по взысканию долга и справедливости.

22. Если один созаемщик добросовестно выплачивает свой кредит, а заемщик находится на просрочке и по обоим должникам вышло решение суда, рекомендуем сотруднику СБ не применять к данному созаемщику какие-либо требования, что могло бы привести к тому, что и созаемщик выходит на просрочку.

23. Если созаемщик добросовестно выплачивает долг за заемщика, то по его заявлению он может быть освобожден от дальнейшего исполнения солидарных обязательств, при оплате задолженности в долевом порядке (в соответствии с количеством солидарных должников по данному микрокредиту). В таком случае в отношении созаемщика, частично исполнившего солидарные обязательства исполнительный лист, отзывается, а оставшийся долг возлагается на оставшегося заемщика, кроме случаев, когда существует реальная угроза невозможности возврата долга заемщиком.

В таком случае в отделении на основании письменного заявления созаемщика, выплатившего долг за заемщика, готовится протокол Комитета по проблемным займам, который согласовывается СБ и высылается в КК ГО для проставления даты завершения обязательств в ПО по кредиту заемщика. Ответственным лицом за подготовку протокола является менеджер юрист ГО.

Не должно быть автоматического применения солидарных обязательств, а также формально-юридического, буквального подхода по принципу «подписал договор о предоставлении микрокредита - отвечай». МФО клиентоориентированная микрофинансовая организация и от того, что заемщик перешел в категорию должников он не перестает быть нашим партнером.

ГЛАВА 3. Pre Collection.

24. Мероприятия, проводимые на Pre Collection направлены на уведомления заемщиков о плановых погашениях по графику. Контроль за своевременное направление уведомлений заемщиком за КЦ.

ГЛАВА 4. Отработка просроченной задолженности сотрудником отделения

Статья 6. Памятка для сотрудника отделения

25. При отсутствии платежа до 5 дня просрочки, необходимо связаться с заемщиком с целью выяснения причин возникновения просроченной задолженности и возможности погашения. Указать причину просрочки в ПО.

Важно: отсутствие реальной причины просрочки не дает полной информации по заемщикам при отработке. Ответственность за корректное внесение Причины просрочки несет сотрудник СБ отделения.

26. Необходимо напоминать заемщику, что в случае отсутствия погашения просроченной задолженности, у заёмщика будет испорчена кредитная история, будет отсутствовать доступ к получению микрокредитов в МФО и в прочих финансовых институтах. Сотрудник СБ отделения обязан внести в ПО результаты отработки, установленные новые контактные телефоны и адреса заемщика.

27. Сотрудникам отделения совместно с сотрудниками СБ рекомендуется периодически проводить массовую отработку заемщиков по вопросам погашения задолженности. Отработку могут проводить как по заемщикам, которые находятся в работе менеджера отделения, а также уже переданные в СБ. Цель данной массовой отработки максимальный охват проблемных заемщиков.

Статья 7. Уведомление о порядке досудебного урегулирования задолженности.

28. Заемщикам с договорами, не связанными с осуществлением предпринимательской деятельности, сумма которого превышает сто месячных расчетных показателей, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору направляется уведомление о досудебном урегулировании задолженности.

29. Данное уведомление направляется посредством электронных средств связи и формируется в ПО автоматически.

ГЛАВА 5. Soft Collection

Статья 8. Порядок работы в СБ

30. В работе СБ находятся заемщики:

Сегмент	С 1 дня просрочки
Все микрокредиты	
Микрокредиты, по которым, есть обещание по оплате, и есть частичные оплаты	

31. В работу СБ не передаются заемщики в отношении заемщика рассматривается вопрос о реструктуризации.

Предоставление реструктуризации возможно до передачи дела в суд. В случае отрицательного решения по реструктуризации, данного клиента необходимо закрепить за СБ отделения датой отказа.

33. Досрочная передача в Hard Collection по причине отсутствия перспектив для взыскания в Soft Collection.

ГЛАВА 6. Hard Collection

Статья 9. Рабочее место сотрудника СБ

34. Рабочее место работников СБ должно быть оснащено следующим оборудованием:

1) персональный компьютер (ноутбук)/планшет индивидуально для каждого работника. Каждый работник СБ имеет доступ к ПО и на рабочую почту под своим логином и паролем, если предусмотрено в штате более двух сотрудников СБ.

2) принтер, сканер и/или многофункциональное устройство. Если не предусмотрено, то распечатку и скан делаем менеджер отделения;

35. Рабочее место сотрудника СБ должно быть в отдельном кабинете;

36. Рабочее место СБ не может находиться в операционном зале, либо в зале, где могут находиться клиенты, которые пришли за консультацией по получению микрокредита.

Статья 10. Досье проблемного заемщика

37. Во избежание утери документов, кабинет, где хранится досье проблемных заемщиков должны быть закрытыми во время отсутствия менеджера кредитного досье и архива.

38. Досье по проблемному заемщику может содержать:

- 1) претензии о досрочном возврате с уведомлением об отправке, почтовыми накладными;
- 2) обязательства/расписки/графики-обязательства (при наличии);
- 3) переписка с ЧСИ: заявление о сдаче исполнительного листа в работу ЧСИ, заявление о возврате исполнительного листа от ЧСИ и т.д. (в случае передаче исполнительного листа в работу ЧСИ, в случае если ИЛ получен. Дополнительно ход исполнительного производства фиксируется в базе АИСОИП;
- 4) иные документы, связанные с работой по взысканию долга.

39. Досье заемщиков, по которому документы переданы на исполнительную надпись/в суд состоит из:

- 1) Опись досье;
- 2) Договор о предоставлении микрокредита/заложенный билет;
- 3) Генеральное соглашение о предоставлении микрокредитной линии (при наличии);
- 4) Договор залога (при наличии);
- 5) Доп. соглашение к ДМК (при наличии);
- 6) Доп. соглашение к Договору залога (при наличии);
- 7) Удостоверения личности должника/техпаспорт автотранспортного средства;
- 8) Удостоверение личности созаемщиков (при наличии);
- 9) Расписка
- 10) Соглашения на предоставление информации в кредитное бюро, на сбор и обработку персональных данных;
- 11) Заявление на получение микрокредита;
- 12) График погашения;
- 13) Расходный кассовый ордер;
- 14) Свидетельство о государственной регистрации залога;
- 15) Заявление-Анкету клиента;
- 16) Исковое заявление
- 17) Расчет задолженности
- 18) Квитанция об оплате госпошлины в случае подачи иска в суд;
- 19) Талон об отправке документа в суд;
- 20) Решение суда (оригинал или копия, в случае получения решения суда);
- 21) Исполнительный лист (оригинал или копия, в случае получения исполнительного листа);
- 22) Заявление на совершение исполнительной надписи (в случае обращения)
- 23) Исполнительная надпись с ЭЦП нотариуса, в случае ее совершения;

40. Досье по проблемным заемщикам с уже сформированными бумажными документами хранится в кабинете кредитного досье и архива. Ключи от кабинета кредитных досье находятся у менеджера кредитного досье и архива. Менеджер кредитного досье и архива несет ответственность за сохранность досье проблемных заемщиков.

41. В период подготовки материалов к передаче в суд, досье хранятся в ЮО в специальном файл кабинете. Ключи от файл-кабинета находятся у ответственного сотрудника ЮО.

42. Ответственность за своевременную передачу досье менеджеру кредитного досье и архива несет ответственный сотрудник ЮО.

43. Прием передача досье проблемного заемщика и ключей от файл-кабинета между сотрудниками ЮО (увольнение, перевод и т.д) осуществляется на основании акта приема-передачи.

44. Каждый год в январе месяце менеджер кредитного досье и архива и сотрудники отделений должны провести полную инвентаризацию бумажного досье заемщиков на предмет наличия всех документов. По итогам инвентаризации, сотрудники отделения должны направить недостающие/исправленные досье в архив ГО.

45. Итоги инвентаризации должны доводиться до директора. Сотрудники ГО при посещении отделения должны проводить выборочную инвентаризацию досье заемщиков отделения и результаты инвентаризации доводить до директора.

46. По должникам/созаемщикам с проблемными (просроченным и списанным) кредитами, после полного погашения задолженности, списания долга с прекращением работы по взысканию, исполнению солидарных обязательств СБ отделения согласовывает с директором выдачу справки об отсутствии долга.

Статья 11. Начало работы СБ

47. Ежедневно сотрудник СБ отделения проводит мониторинг просроченных микрокредитов, согласно районированию.

48. Специалисты СБ производят сбор информации по заемщику, контактными лицам, созаемщикам, местонахождению транспортного средства. Осуществляют поиск новых контактов, адресов через различные базы данных, которые находятся в открытом доступе.

49. Информацию по результатам обзвона, а также статус по Классификатору работы с проблемным заемщиком необходимо обязательно отразить в ПО по каждому заемщику.

50. По каждому заемщику, по которому не идут погашения последние три месяца в ПО в ежеквартально должен быть обновлен статус.

51. В случае, если заемщик не контактен, с заемщиком нет договоренности по телефону, сотрудник СБ в первые семь рабочих дней обязательно должен осуществить выезд к должнику/созаемщику на место бизнеса/жительства заемщика. Для эффективного осуществления выездов, сотрудник СБ на еженедельной основе готовит график выездов на следующую неделю на адреса проживания, места работы проблемных заемщиков/созаемщиков (график выездов составляется с учетом эффективных выездов, т. е. маршрут продумывать по адресам, расположенным в одном направлении). График выездов сотрудник СБ отделения направляет Начальнику СБ/Зам.начальника СБ, контроль за соблюдением графика осуществляет Зам.начальника СБ

52. В день выезда сотрудник СБ в обязательном порядке берёт с собой служебный бейдж (удостоверение) подтверждающий статус сотрудника компании, документы (претензию о досрочном погашении, бланки для обязательств о частичном погашении, чистые листы бумаги и т.д.);

53. В случае, если не удалось встретиться с самим заемщиком, то можно оставить свои контактные данные контактными лицам заемщика, либо проживающим с ним родственникам. Каждая проведенная активность, согласно звонку, посещение, получение обязательства должна быть зафиксирована в ПО.

54. Ежемесячно, Начальник СБ/Зам.начальника СБ выгружают список заемщиков в работу СБ отделений, для перепроверки данных по заемщикам на своевременность заполнения комментариев по итогам проведенной работы. В случае выявления заемщиков, по которым комментарии не обновлены списки высылаются сотрудникам СБ отделений для отработки данных списков. Контроль за своевременным заполнением комментариев по заемщикам за ГО Зам.Началька СБ/Начальник СБ.

55. В случае, если заемщик не найден, то сотрудник СБ должен использовать все инструменты для поиска заемщика.

Статья 12. Претензия в порядке досудебного урегулирования спора

56. После принятия в работу СБ отделения может вручить на бумажном носителе/ в электронном формате Претензию под роспись. Претензия о досудебном урегулировании спора должна составляться в двух экземплярах на заемщика и на созаемщика. В случае смерти заемщика то Претензия вручается созаемщикам и наследникам (при наличии). Кроме самого заемщика/созаемщика претензия может быть вручена совместно проживающему с заемщиком/созаемщиком родственнику старше 18 лет, который в требовании должен собственноручно оставить отметку о получении с указанием своего полного Ф.И.О., даты получения и подписи для передачи заемщику/созаемщику.

57. В случае отсутствия заемщика по месту проживания или невозможности вручения претензии заемщику/созаемщику, оно отправляется курьерской службой/посредством электронных средств связи.

58. Претензия автоматически регистрируется в ПО и после вручения, второй экземпляр с отметкой об уведомлении хранится в досье проблемного заемщика.

59. С даты вручения или отправки претензии заемщику предоставляется срок для добровольного возврата долга согласно условиям, указанным в претензии.

60. По кредитам, по которым планируется подача в суд/совершение исполнительный надписи претензия направляется курьерской службой сотрудником ЮО.

Статья 13. Поступление сумм по задолженности

Суммы, поступившие от заемщика, распределяются следующим образом:

1) Суммы, которые поступают от ЧСИ в рамках исполнительного производства, должны быть посажены на тот кредит/транш, по которому возбуждено исполнительное производство. В случае если в банковской выписке указан один клиент, а сумму СБ отделения сажает на другого клиента, то такие платежи рассаживаются, на основании служебной записки (далее - СЗ) от СБ отделения;

2) Если по заемщику погашение проводит 3-е лицо по данному микрокредиту/траншу, то погашение необходимо отражать по тому кредиту/траншу, по которому укажет третье лицо;

3) Если заемщик при погашении указывает на какой микрокредит/транш отнести сумму, то погашение необходимо отражать на тот микрокредит/транш, по которому укажет заемщик;

4) В случае поступления денежных средств в пользу заемщика, у которого микрокредит полностью закрыт, данную сумму необходимо вернуть отправителю, при этом убедившись, что он нигде не проходит созаемщиком;

5) Во всех остальных случаях, в том числе, при принятии безналичных платежей, то погашение рассаживать по согласованию с СБ отделения;

6) На основании СЗ от СБ отделения, по кредитам, по которым исполнительный документ вступил в законную силу очередность погашения может быть изменена и отличаться от очередности погашения, установленного Правилами предоставления микрокредита.

61. Если устанавливается, что активный заемщик включен в Перечень организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, в соответствии с Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», все операции по данному заемщику проводятся согласно Правилам ПОДиФТ.

Глава 7. Legal Collection.

Статья 14. Правила проведения внесудебного аукциона

62. ЮО уведомляет заемщика о возникновении просрочки не позднее 15 дней с даты ее образования. По адресам, известных Залогодержателю, направляет заемщику с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки, уведомление о наличии задолженности и возможности урегулирования (погашения) задолженности в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки.

63. Решение о выставлении арестованного имущества на электронный аукцион принимает Залогодержатель/Взыскатель.

64. В дальнейшем, отдел СБ направляет список автотранспортных средств для реализации на торгах в Юридический отдел, которая может не совпадать ни с рыночной, ни с балансовой стоимостью.

65. ЮО направляет запрос в СТО для проведения осмотра автомобилей и заключения акта дефектовки.

66. Далее ЮО направляется запрос в оценочную компанию для проведения оценки на основании акта дефектовки и рыночной стоимости автотранспортного средства

67. Оценочная компания определяет рыночную стоимость залога.

68. ЮО проверяет залоговое имущество на наличие арестов и ограничений (притязаний).

69. В случае отсутствия арестов и ограничений (притязания), отдел СБ формирует СЗ и передает материалы в Отдел Legal Collection для подготовки проведения мероприятий внесудебной реализации залогового имущества, согласно ст.ст.319, 320 ГК РК.

70. Залогодержатель совместно с ЮО определяют и назначают Доверенное лицо, предоставляют доверенность на реализацию заложенного имущества в случае нарушения обязательства, обеспеченного залогом.

Статья 15. Подготовительные мероприятия для проведения торгов.

71. Доверенное лицо выполняет следующие процедуры:

1) составляет уведомление заемщику (залогодателю) о невыполнении обязательств и регистрирует его в органе, где был зарегистрирован договор о залоге;

2) при неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления, но не ранее, чем через 30 (тридцать) дней с момента его отправки залогодателю, составляет уведомление о торгах на заложенное имущество, регистрирует его в органе, где был зарегистрирован договор о залоге, и вручает заемщику (залогодателю) или направляет его заемщику (залогодателю) заказным письмом по адресу, указанному в договоре залога;

3) официально публикует объявление о торгах в местной печати на казахском и русском языках с сообщением о времени и месте проведения торгов, не менее чем за 10 рабочих дней до проведения торгов.

72. Регистрация участников торгов производится со следующего дня после опубликования информационного сообщения в СМИ и заканчивается за час до начала торгов. Начало проведения торгов устанавливается не ранее 10 часов по местному времени.

73. Для регистрации в качестве участника торгов необходимо представить:

- 1) заявку на участие в торгах;
- 2) паспорт или удостоверение личности;
- 3) копию платежного документа, подтверждающего внесение гарантийного взноса;
- 4) документ, удостоверяющий полномочия представителя;
- 5) Юридические лица Республики Казахстан дополнительно представляют справку о государственной регистрации (перерегистрации) юридического лица либо копии свидетельства* и устава с их оригиналами для сверки, либо нотариально засвидетельствованные копии свидетельства* и устава.

74. Прием заявок и регистрация лиц, желающих принять участие в торгах, производится Доверенным лицом при наличии всех документов, требуемых в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил. Регистрация лиц, желающих принять участие в торгах, осуществляется в день приема заявки.

75. Гарантийный взнос для участия в торгах устанавливает Доверенное лицо. Гарантийный взнос участника, победившего в торгах и заключившего договор купли-продажи, относится в счет причитающихся платежей по договору купли-продажи. В остальных случаях, не предусмотренных настоящим пунктом, гарантийные взносы возвращаются в срок не более 5 (пяти) банковских дней со дня окончания торгов.

Статья 16. Проведение торгов.

76. Торги проводит Доверенное лицо. Торги начинаются с объявления правил его проведения. Присутствующие лица не имеют права влиять на ход торгов или нарушать правила его проведения, в противном случае они могут быть удалены из зала проведения торгов.

77. Доверенное лицо объявляет предмет торгов, краткую характеристику, метод проведения торгов, стартовую цену и шаг изменения цены. Доверенное лицо вправе менять шаг изменения цены в процессе торгов, объявляя об этом. Шаг изменения устанавливается в размере до 5 % текущей цены объекта (лота).

78. Торги проводятся по одному из двух методов:

1) английский метод торгов – Доверенное лицо объявляет стартовую цену лота и шаг увеличения цены. В случаях, если при повышении цены никто из участников торгов не изъявил желание приобрести объект по объявленной организатором торгов цене, Доверенное лицо объявляет об уменьшении шага изменения цены и предлагает участникам торгов продолжить торги. Участник торгов, предложивший наиболее высокую цену за объект, объявляется победителем;

2) голландский метод торгов - организатор торгов объявляет стартовую цену лота и понижает ее с заявленным шагом.

79. Результаты торгов оформляются протоколом о результатах торгов, который подписывается в тот же день Доверенным лицом и победителем по окончании аукциона. Протокол о результатах торгов является документом, фиксирующим результаты торгов и обязательства победителя и Доверенного лица заключить договор купли-продажи объекта по цене продажи. Протокол содержит: дату, время и место проведения торгов, объект,

краткую его характеристику, метод проведения торгов, стартовую цену, шаг изменения цены, цену реализации.

80. Победитель обязан заключить договор купли-продажи в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня подписания протокола.

Если победитель в установленный срок не оплатил стоимость приобретенного объекта, его гарантийный взнос не возвращается.

81. Торги признаются несостоявшимися, в случаях:

- 1) отсутствия заявок или подачи только одной заявки на участие в торгах;
- 2) неявки всех участников торгов или когда явился только один из участников;
- 3) покупатель в установленный срок не внес полную покупную стоимость имущества.

82. В случае признания торгов несостоявшимися, Доверенное лицо составляет соответствующий протокол, который подписывается им, и объект повторно выставляется на торги.

83. При повторном выставлении объекта на торги Доверенное лицо публикует объявление о торгах в местной печати на казахском и русском языках с сообщением о времени и месте проведения торгов. Если повторно выставленный на торги объект не реализован, Залогодержатель/Взыскатель имеет право оставить за собой объект торгов по стоимости оценки.

Статья 17. Заключение договора и порядок передачи имущества.

84. Договор купли-продажи объекта заключается в письменной форме между Доверенным лицом и покупателем и должен содержать ссылку на протокол о результатах торгов как основание заключения договора.

85. Доверенное лицо обязан указать в договоре купли-продажи условие о том, что право собственности на объект возникает у покупателя после полной его оплаты. Расчеты по договору купли-продажи производятся между Доверенным лицом и покупателем. Все расчеты производятся наличным способом через кассу отделения Залогодержателя. Гарантийный взнос засчитывается в счет причитающегося оплаты. Оставшуюся сумму Покупатель обязан внести в соответствии с условиями Договора купли-продажи. В случае просрочки полной оплаты покупной суммы Доверенное лицо вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке. В таком случае, сумма гарантийного взноса не возвращается.

86. Передача объекта производится по акту приема-передачи после полной оплаты покупателем цены продажи объекта.

87. В случае расторжения договора купли-продажи вследствие просрочки окончательной покупной суммы имущество повторно выставляется на торги либо Залогодержатель/Взыскатель имеет право оставить за собой объект торгов.

Статья 18. Освобождение реализованного имущества от обременений.

88. В случае наличия обременения и/или ограничений на залоговом имуществе, ЮО направляет информацию о наличии обременений и/или ограничений в пользу третьих лиц представителям Покупателя по доверенности. Представители Покупателя составляют заявление об освобождении имущества от обременений и/или ограничений и направляют с приложением к заявлению следующих документов:

- Договор купли-продажи,
- протокол проведения торгов,
- акт приема передачи,
- квитанция о покупке Транспортного средства,
- доверенность на представителя.

89. В случае, если добровольного освобождения транспортного средства от обременений и/или ограничений, наложенных третьими лицами, представители

Покупателя снимают автотранспортное средство с учета прежнего владельца (должника) и регистрируют право собственности на нового владельца (Покупателя) в УАП ДП.

90. В случае отказа третьих лиц в добровольном освобождении автотранспортного средства от обременений и/или ограничений, Представители Покупателя самостоятельно проводят процедуру освобождения от обременений и/или ограничений в судебном порядке.

91. Средства, полученные от продажи транспортного средства, а также суммы гарантийных взносов, направляются на погашение задолженности заемщика.

Статья 19. Подготовительные мероприятия для подачи документов на исполнительную надпись либо в суд

92. Срок подачи иска в суд/заявления на совершение исполнительной надписи не ранее 55 дня просрочки.

93. Сроки для подачи в суд/совершения исполнительной надписи могут быть ранее рекомендуемых сроков, в случае согласования со стороны СБ.

94. Подача иска в суд происходит по инициативе СБ отделения в случае:

- 1) если заемщик скончался, то иск подается на наследников/созаемщика;
- 2) в случае отмены исполнительной надписи;
- 3) в случае подачи только на задолженность по пене, по согласованию с СБ;
- 4) в нестандартных случаях по решению Начальника СБ, Зам.начальника СБ.

95. В случае, если по заемщику подошел срок подачи иска в суд/ заявления на совершение исполнительной надписи, но при этом после выхода на просрочку были ежемесячные погашения, на усмотрение сотрудника СБ отделения сроки подачи иска в суд/ заявления на совершение исполнительной надписи могут быть пересмотрены и увеличены.

96. До передачи дела в суд, после вручения либо отправки по почте претензии, заемщика необходимо письменно либо устно уведомить о начале процедуры судебного взыскания. СБ отделения необходимо удостовериться в том, что заемщик не является умершим, автотранспорт заемщика не находится на паркингах МФО, а также в отношении транспортного средства заемщика не проводится аукцион.

97. Для подачи в суд сотрудники отделения проводят следующую работу. Начальник СБ/Зам.начальника СБ формирует в ПО отчет по следующему пути: Кредитование - Отчеты - Список просрочников – проставить галочку «Отделение» - показать все. Далее необходимо выгрузить отчеты по всем отделениям в формате эксель. В столбце «Дней просрочки» нужно проставить фильтр – больше или равно 55 дней.

98. На основании сформированного списка проблемных заемщиков, по которым требуется подать иск в суд, Начальник СБ/Зам.начальника СБ принимает решение о передаче просроченных микрокредитов в суд.

99. Начальник СБ/Зам.начальника СБ после формирования списка высылает его в ЮО для дальнейшей передачи материалов в суд.

100. ЮО запрашивает досье заемщиков, по которым планируется передача материалов в суд у менеджера кредитного досье и архива. Досье заемщика должно содержать документы, указанные в п.39 настоящего Положения.

Статья 20. Нестандартные случаи при подаче на исполнительную надпись.

1) В случаях, если кредит относится к мошенничеству, имеется решение КПЗ и др. аналогичных ситуациях, СБ отделения может передать микрокредит в ЮО для подачи в суд/ИН раньше установленных сроков;

2) Если менеджер кредитного досье и архива в отпуске/на больничном/, то ключи от кабинета кредитных досье находятся у Начальника СБ/Зам.начальника СБ. Зам.начальника СБ вправе предоставить доступ в кабинет кредитных досье по запросу ЮО.

101. Перед подачей иска в суд/на совершение ИН сотрудник ЮО проверяет следующее:

1) Корректность досье (наличие печатей, подписей в Договорах, согласиях, РКО и т.д.)

2) Отображение в расчете задолженности заемщика созаемщика, совместно подписавшего Договор МК.

3) Отображение в расчете задолженности всех сумм, начисленных по кредиту (проверить реструктурированные/отложенные вознаграждения, свериться с вкладкой ПО «Актуальный график»)

4) Если заёмщик умер, то заявление подается на залогодателя, созаемщика, гаранта, гарантов, наследников.

Важно, чтобы в заявлении были указаны только те лица, которые выступают гарантами/созаемщиками по задолженности заемщика.

102. В случае если по микрокредиту, по которому формируется пакет документов для подачи в суд/нотариусу поступило полное/частичное погашение СБ отделения должен уведомить сотрудников ЮО и сообщить по почте о дальнейших планах по данному заёмщику:

1) Получаем исполнительную надпись;

2) Досудебная отработка;

3) Прекращена работы по взысканию;

Сотрудники, участвующие в процессе подготовки документов для совершения исполнительной надписи/подачи документов в суд несут персональную ответственность за предоставление полной и корректной информации, документов по кредиту, заёмщику и его созаемщику.

Статья 21. Порядок совершения исполнительной надписи

103. На основании сформированного списка проблемных заемщиков, по которым требуется подать заявление на совершение ИН, сотрудник ЮО формирует расчеты задолженности на текущую дату. При необходимости корректирует суммы задолженности в расчетах.

104. Расчет расходов за совершение исполнительной надписи проводится в соответствии со ст.30-1 Закона РК «О Нотариате» и ст. 611 Налогового кодекса РК.

105. После формирования расчетов, сотрудник ЮО высылает расчеты ответственному сотруднику для начисления расходов в ПО.

106. Сотрудник ЮО составляет реестр со списком должников по шаблону нотариуса.

107. Собранное досье, а также документы, подтверждающие досудебное урегулирование спора, сотрудник ЮО высылает нотариусу. Если нотариус находится в другом городе, то досье передается в формате PDF посредством технических средств связи (эл.почта) или курьерской службой по акту приема-передачи.

108. Отправленные документы сотрудник ЮО сохраняет в электронном формате.

109. Оплата нотариальных расходов проводится по выставленным нотариусом актам выполненных работ. Оплата происходит за совершенные за отчетный период ИН. К акту выполненных работ прикладывается расшифровка по совершенным ИН (Общий реестр всех совершенных ИН за отчетный период).

110. После того как ИН вступит в законную силу нотариус высылает ИН сотруднику ЮО, который в свою очередь ИН с ЭЦП нотариуса посредством электронной почты СБ отделений.

111. Сотрудник ЮО несет ответственность за своевременное получение и передачу ИН.

112. Ежемесячно сотрудник ЮО выгружает список заемщиков, по которым подошел срок для получения вступившей в законную силу ИН.

Статья 22. Порядок подачи иска в суд

113. Подача электронных исковых заявлений, жалоб и ходатайств, отправка писем в судебные органы РК по гражданским делам направляется посредством единого окна электронного сервиса судебных органов через сайт sud.gov.kz (судебный кабинет). Электронный документооборот с момента подачи, их регистрация, обработка, ознакомление и динамика рассмотрения гражданского дела, поиск судебных дел, отслеживается сотрудниками ЮО посредством судебного кабинета.

114. Для подачи в суд сотрудники отделения проводят следующую работу. Зам.начальника СБ формирует в ПО отчет по следующему пути: Кредитование - Отчеты - Список просрочников – проставить галочку «Отделение» - показать все. Далее необходимо выгрузить отчеты по всем отделениям в формате эксель. В столбце «Дней просрочки» нужно проставить фильтр – больше или равно 55 дней.

115. По сформированному списку, сотрудник ЮО готовит расчет задолженности и направляет для перепроверки другому сотруднику ЮО. Второй сотрудник проводит сверку данных на корректность составления и дает обратную связь по согласованию данных.

116. Сотрудник ЮО проверяет досье на корректность, сканирует документы. Далее готовит претензии о возврате долга.

117. Претензии направляются должникам, по которым планируется подача исков в суд. Претензии перед отправкой сканируются и сохраняются в электронном досье вместе с почтовой накладной.

118. Далее сотрудник ЮО осуществляет выгрузку исковых заявлений по заемщикам из ПО. При необходимости корректирует исковые заявления, перепроверяет корректность данных. После формирования искового заявления в ПО – начисления вознаграждения и пени автоматически приостанавливаются.

119. Сотрудник ЮО готовит СЗ на оплату государственной пошлины в размере, установленном Налоговым кодексом РК: для юридических лиц от - 3% от суммы иска. Ответственность за корректный расчет и отражение суммы государственной пошлины в СЗ несут сотрудники ЮО.

120. Бухгалтерия ГО проводит оплату госпошлины в течение 2 рабочих дней после поступления СЗ от ЮО.

121. Дата подачи в суд может быть позже Даты прекращения начисления вознаграждения.

122. В исковое заявление должна быть включена сумма издержек, связанных с производством по делу. К ним относятся издержки, указанные в статье 108 ГПК РК. При наличии издержек, связанных с производством по делу, сотрудник отделения должен направить электронное письмо на адрес ЮО либо подготовить СЗ с указанием всех сумм издержек. При расчете суммы госпошлины, издержки, связанные с производством по делу, в расчет не принимаются и отражаются отдельно.

123. Исковое заявление подписывается электронной цифровой подписью компании на основании доверенности, выданной Директором (при необходимости доверенность может быть нотариально удостоверенной).

124. К исковому заявлению может быть приложено заявление об обеспечении иска. Суд может принять меры к обеспечению иска во всяком положении дела, если непринятие таких мер может затруднить или сделать невозможным исполнение решения суда.

125. Мерами по обеспечению иска могут быть: наложение ареста на имущество, принадлежащее ответчику и находящееся у него или у других лиц.

126. Заявление об обеспечении иска направляется в суд сотрудник ЮО за подписью директора по кредитам с суммой остатка задолженности более 4 000 000 (Четырех миллионов) тенге.

127. Если в договоре МК указано, что МФО вправе и заемщик дает свое согласие на предъявление иска к заемщику в суд по месту регистрации МФО, то исковое заявление подается по месту регистрации головного офиса МФО. Во всех остальных случаях иски предъявляются в соответствии со ст. 29 ГПК РК.

128. Все документы, связанные с судебным разбирательством, хранятся электронно в отдельной папке сотрудника ЮО.

129. В случае невозможности отправки исковых заявлений через судебный кабинет на сайте Верховного Суда РК по техническим причинам, Сотрудник ЮО обязан по электронной почте известить об этом других сотрудников ЮО и постараться решить неполадки, если они на стороне МФО.

130. В случае невозможности отправки исковых заявлений через судебный кабинет на сайте Верховного Суда РК по причине отсутствия в судебном кабинете информации о должнике, сотрудник ЮО уведомляет об этом Начальника СБ и направляет электронный пакет документов на заемщика на почту СБ отделения. Далее сотрудник СБ отделения нарочно передает пакет документов в суд. Копию искового заявления с входящим штампом направляет сотруднику ЮО.

131. Вся сумма долга по микрокредиту, по которому подано исковое заявление должна быть вынесена в риск, поэтому такой микрокредит может быть либо просроченным, либо закрытым полностью.

132. В случае если после подачи иска в суд, и выявлен факт смерти заемщика,

1) при отсутствии у заемщика гарантов/созаемщиков, ЮО пишет заявление в суд о приостановлении производства по делу в соответствии со статьей 272 ГПК РК;

2) В случае наличия у заемщика созаемщика ЮО направляет в суд заявление об исключении скончавшегося заемщика из числа ответчиков, при этом МФО поддерживает заявленные требования в отношении остальных ответчиков.

133. После получения решения суда, сотрудник ЮО сверяет суммы признанные судом с суммами задолженности заемщика, указанными в исковом заявлении. В течении недели после вынесения судом решения сотрудник направляет решения специалистам СБ.

134. При удовлетворении иска частично, госпошлина возмещается пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований. В таком случае сотруднику ЮО необходимо предоставить в бухгалтерию ГО копию решения суда. Далее бухгалтерия проводит исправительные проводки в ПО.

135. Сторнирование сумм по начисленной госпошлине, прочим расходам микрокредитов, которые находятся в работе СБ, но по которым отсутствует решение суда, проводится на основании СЗ лица, инициирующего данное действие.

136. Если по мнению сотрудника ЮО судебный акт нарушает права и законные интересы МФО или принят с нарушением норм материального или процессуального права, он должен обжаловать его в вышестоящие судебные инстанции. Сотрудник ЮО перед

обжалованием судебного акта обязан заблаговременно поставить об этом в известность Начальника СБ.

137. В случае возврата, оставления искового заявления без рассмотрения ЮО должен уведомить Начальника СБ, обжаловать определения о возврате/оставлении искового заявления без рассмотрения.

138. Ответственность за своевременность акта суда лежит на сотруднике ЮО, курирующего дело.

139. Участие в судебных процессах осуществляет сотрудник ЮО.

140. ЮО формирует списки микрокредитов, по которым необходимо получить исполнительные документы. При необходимости сотрудник ЮО отделения пишет заявление в суд о выдаче исполнительного документа.

141. Сотрудник ЮО несет ответственность за своевременное получение исполнительного документа. Рекомендуемый срок получения исполнительного листа, в течение двух месяцев со дня вынесения решения судом.

Статья 23. Нестандартные ситуации во время судебной стадии.

142. В случае внесения заемщиком, суммы, превышающей всю задолженность включая пеню, вознаграждения, госпошлину и другие платежи, излишне оплаченная сумма подлежит возврату заемщику на основании СЗ от СБ отделения.

143. В случае поступления от СБ отделения информации о частичном погашении заемщиком задолженности после начисления госпошлины, но до оплаты госпошлины бухгалтерией сотрудник ЮО отзывает с бухгалтерии СЗ об оплате госпошлины, сотрудник ЮО готовит электронное письмо о сторнировании начисленной госпошлины с ПО.

144. В случае частичного погашения задолженности после оплаты госпошлины бухгалтерией, сотрудник ЮО направляет в суд заявление об уменьшении исковых требований до суммы остатка фактической задолженности и на основании подпункта 1) пункта 1 статьи 108 Налогового кодекса требует частичного возврата оплаченной госпошлины.

145. В случае полного погашения задолженности либо полного погашения просроченной задолженности до подачи искового заявления в суд, но оплаты госпошлины в Управления государственных доходов (Далее-УГД), сотрудник ЮО производит возврат оплаченной госпошлины с Управления государственных доходов. Оплаченная госпошлина числится в ПО как непогашенная сумма, до момента возврата с Управления государственных доходов. Далее Сотрудник ЮО должен проконтролировать возврат данной госпошлины с УГД и сторнирования ее в ПО. Минимальный размер госпошлины, подлежащей возврату с Управления государственных доходов, составляет 1 000 (тысяча) тенге. Госпошлина до 1000 (тысячи) тенге не возвращается и относится на расходы компании. Начисленная и/или оплаченная госпошлина сторнируется только на основании СЗ от сотрудника ЮО на имя директора, после согласования с бухгалтерией.

146. После подачи иска в суд и до принятия решения суда, заемщик удовлетворил требования МФО в полном объеме, в данном случае СБ необходимо уведомить ЮО для осуществления отказа от иска на основании 170 ГПК.

147. После подачи иска и до принятия решения суда, заемщик удовлетворил требования МФО без оплаты судебных расходов, в данном случае ЮО необходимо заключить медиативное соглашение с заемщиком условием которого является – отсутствие

претензий между истцом и ответчиком. В таком случае оплаченная госпошлина возвращается с УГД.

148. После подачи иска в суд и до принятия решения суда заемщик частично удовлетворил требования МФО, погасив просроченную задолженность по основному долгу и вознаграждению, штрафов/пени с оплатой **судебных расходов**, данном случае необходимо направить в суд заявление об оставлении искового заявления без рассмотрения. В этом случае сотрудник ЮО обязан направить в бухгалтерию служебную записку о возобновлении начисления вознаграждения.

149. При отмене решения суда/судебного приказа/исполнительной надписи доначисление вознаграждения и пени за прошлый период не производится. В случае отмены судебного приказа/решения суда/исполнительной надписи до 90 дней просрочки, возобновление начисления вознаграждения и пени производится датой отмены на основании служебной записки ЮО.

150. В случае отмены исполнительной надписи и предъявления искового заявления в суд, в СЗ указывается сумма госпошлины необходимая для доначисления разницы в ПО, при этом сотрудник ЮО при направлении СЗ, предварительно согласовав с бухгалтерией по электронной почте.

151. В случае если исполнительная надпись совершена, но заёмщик обратился за реструктуризацией и КК планирует провести реструктуризацию, то заёмщик должен оплатить все издержки, понесенные компанией. В данном случае, сотрудник, который инициирует проведение реструктуризации, а также возобновления начисления вознаграждения и пени, должен оформить СЗ и направить в бухгалтерию для проведения процедуры возобновления.

Если необходимо возобновить начисление вознаграждения и пени за период остановки начисления, то сотрудник отделения направляет СЗ, согласованную с руководителем в бухгалтерию.

После проведения реструктуризации по микрокредиту необходимо уведомить ОВД ГО, а в дальнейшем совершенная исполнительная надпись не предъявляется к работе чси.

В случае повторного выхода на просрочку по такому заёмщику документы для совершения исполнительной надписи подаются нотариусу повторно с учетом количества дней и остатка задолженности по микрокредиту на дату подачи.

Глава 8. Способы добровольного погашения долга.

Статья 24. Добровольное погашение долга

152. До возбуждения исполнительного производства должником может быть использован любой из следующих способов добровольного погашения долга:

- 1) Письменное обязательство о погашении долга;
- 2) Добровольное отчуждение залогового имущества путем продажи самим собственником/залогодателем залогового имущества без проведения судебной/внесудебной реализации.

Статья 25. Письменное обязательство о погашении долга

153. До возбуждения исполнительного производства заемщик вправе обратиться в МФО с просьбой о частичном погашении просроченной задолженности согласно срокам, установленным в письменном обязательстве заемщика о погашении долга.

154. Специалист СБ отделения самостоятельно предоставляет заемщику возможность частично погашать долг на основании письменного обязательства. При этом, нужно контролировать, чтобы не истек срок давности предъявления исполнительного документа к исполнению.

155. В случае составления письменного обязательства о частичном погашении просроченной задолженности оплата долга должна осуществляться регулярно, в объеме установленным в результате такой письменной договоренности.

156. Письменное обязательство заемщика должно быть зафиксировано в ПО.

157. Контроль за надлежащим исполнением заемщиком письменного обязательства возлагается на работника СБ отделения.

158. В случае если заемщик не внесет погашения в срок, указанный в письменном обязательстве специалист СБ отделения обязан в течение пяти рабочих дней со дня нарушения срока обратиться в суд с иском о возврате долга подготовить документы для совершения ИН.

159. Дополнительно рекомендуем, обязательства о погашении составлять на короткие сроки, чтобы в последующем была возможность регулировать суммы погашения в сторону увеличения в зависимости от прогнозных расчетов дохода заемщика. То есть вначале можно уступить заемщику – предоставить график не большими платежами, позже, по итогам переговоров, можно увеличивать суммы платежа. Рекомендуемая сумма платежа по обязательству не менее 10 %; от остатка задолженности на дату оформления обязательства.

160. В ходе исполнительного производства при поступлении заявления от заемщика о решении вопроса об отсрочке, рассрочке взыскания долга, а также приостановлении или прекращении производства, решение по такому заявлению принимается Начальником СБ, а в случае его отсутствия его заместителем и направляется ЧСИ.

Статья 26. Добровольное отчуждение залогового имущества.

161. МФО не препятствует заемщику в решении погасить задолженность путём самостоятельной реализации имущества, находящегося в залоге у МФО. В случае если существует покупатель предмета залога, заключается договор купли-продажи между покупателем и продавцом залогового имущества с обязательным указанием, что по соглашению между покупателем и продавцом оплата за продаваемое имущество производится путём внесения покупателем денег в кассу МФО с целью (полной или частичной) оплаты задолженности заемщика-продавца перед МФО.

162. При реализации залогового имущества, собственником (залогодателем) которого является сам заемщик, до момента заключения между сторонами договора купли-продажи залога покупатель вносит в кассу МФО наличными деньгами сумму долга заемщика. Менеджер отделения составления договора купли-продажи распечатывает расчет задолженности, в котором указана вся сумма долга. Как только покупатель погасит долг, и заемщик передаст ему залоговое имущество, МФО выдает заемщику (как залогодателю) правоустанавливающие документы на залоговое имущество, письменное согласие (подтверждение полного погашения задолженности) и доверенность на прекращение залога в регистрирующем органе. Договор купли-продажи заключается по стандартной форме в присутствии покупателя и продавца.

Если стоимость залогового обеспечения больше суммы долга заемщика, то после того, как покупатель внес в кассу сумму долга заемщика, оставшуюся часть суммы покупатель под расписку передает продавцу - заемщику.

163. При реализации залогового имущества, собственником (залогодателем) которого является третье лицо (не заемщик), залогодатель-третье лицо обращается в МФО с

заявлением о разрешении на продажу залогового имущества с целью (полного или частичного) погашения долга заёмщика. После получения такого разрешения МФО залогодатель-третье лицо заключается (стандартный) договор купли-продажи с покупателем. При этом деньги должны быть переданы непосредственно залогодателю.

164. Если стоимость залога на момент заключения договора купли-продажи меньше суммы долга, то покупатель погасит только часть долга. В этом случае в день частичного погашения долга первоначальный заемщик погашает за счет собственных средств остаток задолженности или по решению КК ГО должен предоставить залог с оформлением договора залога, покрывающий остаток задолженности. Документы на новый залог предоставляются первоначальным заемщиком в МФО до заключения сделки купли-продажи. В день погашения части долга первоначального заемщика заключается новый договор залога и далее происходит стандартная процедура в МФО по его регистрации. Решение о замене или без предоставления залога принимается КК ГО.

165. По соглашению сторон обязательство может быть прекращено предоставлением взамен исполнения отступного (передача залогового имущества). Размер, сроки и порядок предоставления отступного устанавливаются сторонами. Основное отличие данного вида добровольной передачи имущества заключается в следующем:

1) имущество передается не третьему лицу, а непосредственно МФО в счет погашения задолженности;

2) в счет погашения задолженности в качестве отступного может передаваться залоговое имущество.

Отступное применяется только при добровольной передаче заемщиком своего имущества в счет погашения части или всей задолженности. Заемщик должен обратиться с письменным заявлением в МФО. Отступное принимается в исключительных случаях, когда у заемщика не имеется иных средств.

В качестве отступного принимается только ликвидное имущество, которое можно быстро реализовать. Решение принимается КК ГО.

Отступное оформляется договором о добровольной передаче имущества (отступное) между МФО и заемщиком. Оформление договора отступного осуществляется работником ЮО. Договор отступного подписывает директор.

Переданное в качестве отступного имущество становится собственностью МФО.

Глава 9. Исполнительное производство

Статья 27. Порядок работы с судебным исполнителем.

166. Выбор ЧСИ осуществляется сотрудником СБ отделения совместно с Начальником СБ/Зам.Начальника СБ исходя из стажа работы, профессиональных качеств претендента, количества помощников, опыта работы, количества дел в производстве.

167. До передачи исполнительного листа в работу ЧСИ, сотрудник СБ должен провести разъяснительную работу с заемщиком/созаемщиков на предмет:

1) Урегулирования вопроса погашения до передачи исполнительного листа в работу ЧСИ;

2) Необходимости оплаты расходов по оплате деятельности ЧСИ;

3) О последствиях принятия мер по обеспечению исполнительных документов: наложение арестов на имущество должника, в том числе на деньги, находящиеся в банках, осуществляющих отдельных виды банковских операций, а также в страховых компаниях, о запрещении должнику совершать определенные действия, в том, числе органам юридического лица принимать решения, а равно приостанавливать действия принятых

решений по отчуждению движимого и недвижимого имущества, имущественных и неимущественных прав (иные нотариальные сделки и заключение договоров), ценных бумаг и долей в уставном капитале и имуществе юридического лица, запрещение должнику пользоваться принадлежащим ему имуществом, в том числе временное ограничение на выезд за пределы Республики и другие меры принудительного воздействия вследствие возбуждения исполнительного производства.

168. При проведении работы по взысканию с заемщиками МФО, которые могут попасть под категорию социально уязвимых слоев населения, пенсионеров, а также иных заемщиков, гарантов, которые являются получателями адресной социальной помощи, работу по взысканию нужно вести предельно тактично.

169. Распределение заемщиков между ЧСИ осуществляет сотрудник ЮО самостоятельно, ежеквартально перепроверяет наличие погашений по заемщикам, которые находятся в работе ЧСИ и при необходимости дает рекомендации сотрудникам СБ отделений.

170. Исполнительный документ передается ЧСИ с сопровождающим заявлением о возбуждении исполнительного производства по должнику с принятием в отношении должника мер по обеспечению исполнительного документа. В случае если на момент передачи исполнительного листа в работу ЧСИ задолженность заемщика перед МФО уменьшилась, то в сопроводительном заявлении для ЧСИ должна быть отражена задолженность на момент передачи. После передачи документов ЧСИ сотрудник ЮО отслеживает появление информации по заемщику на сайте adilet.gov.kz либо на сайте aisoip.adilet.gov.kz. В случае, когда заемщик, а вошел в реестр должников, необходимо в ПО внести дату возбуждения исполнительного производства.

171. С целью контроля за деятельностью ЧСИ, сотруднику СБ отделения необходимо отслеживать его действия на сайте aisoip.adilet.gov.kz. согласно приложения Специалист СБ отделения ежемесячно через отчеты в ПО контролирует погашения, поступившие по итогам отработки ЧСИ

172. Специалист СБ отделения ежемесячно встречается с ЧСИ с целью обсуждения проведенной работы по исполнительным производствам заемщиков, находящихся в его работе.

173. Специалист СБ отделения вправе обжаловать действие/бездействие ЧСИ в порядке, предусмотренном законодательством РК.

174. При необходимости, специалист СБ отделения по всем должникам, по которым возбуждено исполнительное производство каждые 6 месяцев, инициирует запрос ЧСИ о получении информации через базу [http:// www.aisoip.adilet.gov.kz](http://www.aisoip.adilet.gov.kz) на наличие отчислений в ГЦВП и на наличие имущества и счетов в банках второго уровня.

175. По всем закрытым микрокредитам, которые находились в работе у ЧСИ, сотрудник СБ отделения в течение месяца после закрытия кредита направляет ЧСИ заявление о прекращении исполнительного производства в связи с полным погашением микрокредита и указывает в заявлении о необходимости снятия ранее наложенных ограничений. Копия заявления ЧСИ с подписью ЧСИ о получении или входящим штампом подшивается/сохраняется в электронное досье.

176. **Сотруднику** СБ отделения после удержания 50% с заработной платы должника необходимо проконтролировать снятие ареста с банковского счета должника, на который производится перечисление остатка заработной платы заемщика.

177. Ежемесячно, Начальник СБ совместно с заместителем начальника СБ выгружают список заёмщиков в работе СБ отделений, для перепроверки данных по заёмщикам на соблюдение всех этапов работы, своевременности подачи документов в

суд/на исполнительную надпись, на своевременность получения решения суда, исполнительного листа/вступления в силу исполнительной надписи, своевременного возбуждения исполнительных производств.

Статья 28. Процедура восстановления исполнительного документа

178. Если в ходе ревизии выявится факт утери исполнительного документа:

1) По вине ЧСИ. Восстановление исполнительного документа, утерянного по вине ЧСИ, производится путем направления заявления от имени МФО в адрес ЧСИ. В заявлении указывается дата передачи исполнительного документа на принудительное исполнение ЧСИ и отсутствие документально подтвержденного факта получения исполнительного документа сотрудником МФО, а также требование о восстановлении исполнительного документа ЧСИ виновного в утере. Также сотрудник СБ обязан проконтролировать восстановление ЧСИ исполнительного документа и получить дубликат.

2) По вине ЮО - сотрудник ЮО обязан принять незамедлительные меры к его восстановлению за счет собственных средств. Для выдачи дубликата исполнительного документа, специалист ЮО направляет заявление в суд о выдаче дубликата с приложением платёжного поручения об оплате госпошлины за выдачу дубликата. В соответствии с Налоговым кодексом РК, государственная пошлина с заявлений о выдаче дубликата исполнительного листа, взимается в размере 5 МРП.

179. При приеме-передаче дел между сотрудниками ЮО (в случае увольнения, перевода) сотрудник ЮО должен провести прием-передачу всех исполнительных листов посредством проверки наличия исполнительного листа и на заемщика, и на созаемщика в производстве ЧСИ на сайте <https://aisoip.adilet.gov.kz/>. Результаты приема передачи оформляются актом приема-передачи, в котором указывается наличие\отсутствие исполнительных документов.

1) В случае если утеря исполнительного листа была выявлена в момент прием передачи, то восстановление исполнительного листа производится за счет увольняющегося сотрудника;

2) В случае если утеря исполнительного листа была выявлена после приема передачи, то восстановление исполнительного листа производится за счет работающего (принявшего дела по заёмщику) сотрудника.

180. При проведении промежуточного среза по выполнению всех этапов работы с должниками Начальник СБ перепроверяет работу ЮО на предмет своевременного получения исполнительных листов по заёмщикам, а также наличия утерянных исполнительных листов по статусам классификатора в ПО и проводит работу с ЮО по восстановлению данных документов.

181. Если исполнительное производство на сайте АИСОИП значится как возвращенным, а по факту исполнительного документа в досье нет, в этом случае сотрудник ЮО обязан направить ЧСИ запрос кем получен оригинал исполнительного документа.

182. Восстановление исполнительного документа производится путем оплаты государственной пошлины и направления в суд заявления о выдаче дубликата исполнительного документа. В заявлении обязательно указываются стороны гражданского дела, когда, кем и год вынесения решение суда. К заявлению прилагается копия служебной записки об утере исполнительного документа и оригинал платежного поручения об оплате госпошлины. Суд рассматривает и разрешает заявление о выдаче дубликата исполнительного документа в течение десяти рабочих дней со дня его поступления в суд. Заявление о выдаче дубликата исполнительного документа

рассматривается в судебном заседании с извещением лиц, участвующих в деле, о времени и месте заседания, однако их неявка не является препятствием к разрешению вопроса о выдаче дубликата. При рассмотрении заявления о выдаче дубликата исполнительного документа суд проверяет и исследует доказательства об утрате исполнительного документа.

183. В случае, если при увольнении сотрудника ЮО документы не были переданы должным образом по акту приема-передачи новому сотруднику, то создается комиссия в составе Начальника СБ и принимающего сотрудника ЮО. В комиссионном порядке принимаются дела сотрудником, оформляется акт о принятии дел с фиксированием наличия/утери документов.

В случае если выявлены утери документов (решение суда, исполнительный лист/исполнительная надпись), то комиссионно принимается решение о необходимости восстановления данных документов по согласованию с Начальником СБ.

184. Если есть возможность восстановить исполнительный документ, без дополнительных расходов, то не требуется согласовывать вопрос восстановления, вопрос восстановления за счет средств МФО требует согласования с Начальником СБ.

185. По кредитам, по которым расходы по восстановлению выше, чем задолженность заемщика, восстановление исполнительного документа не требуется.

186. По кредитам, по которым также расходы по восстановлению считаются не обоснованными, в связи с отсутствием перспектив взыскания, также не требуется восстановление исполнительного документа.

187. Кредиты, по которым исполнительный документ не восстановлен, по причинам, описанным выше, а также по которым нет перспектив взыскания, необходимо передавать на списание как безнадежный микрокредит.

Глава 10. Порядок работы с кредитами, выданными мошенническим путем

188. Если при работе по возврату долга выявлены факты подделки подписи либо другие нарушения, имеющие признаки оформления/получения микрокредита обманным путем (как со стороны заемщика/так и со стороны созаемщиков) в отделении необходимо провести следующую работу:

а) Комиссионно с участием сотрудника СБ, менеджер отделения проводят сверку подписей по документам «Анкета клиента», «Копия удостоверения личности» и всех договоров, составляют Акт сверки подписей. Данный акт сотрудник отделения должен выслать на адреса Директора, Начальника СБ (в случае его отсутствия Зам.начальника СБ) и пояснить общую ситуацию по микрокредиту.

б) сотруднику СБ отделения, необходимо сразу же собрать необходимую дополнительную информацию по данному вопросу. Необходимо оказать заемщику любое содействие в решении этого вопроса, в том числе, возможно приостановить исполнительное производство пока идет разбирательство по вопросу подлинности подписи в договоре.

в) СБ отделения должен пояснить заемщику, что необходимо обратиться в Институт судебных экспертиз по проведению экспертизы. Отчет о проведенной экспертизе подтверждающий подделку подписи, является основанием для принятия решения о прекращении работы по взысканию долга с заемщика.

г) Если заемщик письменно обратился с заявлением, в котором ставит под сомнение подлинность своей подписи в договоре, необходимо направить ему ответное письмо о необходимости в установленный срок обращения в Институт судебных экспертиз своего региона для проведения почерковедческой экспертизы либо в

правоохранительные органы для расследования данного факта. При этом, заёмщик обязан в указанный срок предоставить в МФО копию этого обращения. В случае уклонения заемщика от расследования данного факта, исполнительное производство должно быть возобновлено не позднее следующего дня после установленного для заёмщика срока.

е) Если в результате почерковедческой экспертизы или расследования правоохранительных органов подделка подписи подтвердится, то работа по взысканию долга в отношении заёмщика прекращается по решению КК ГО.

189. Если при работе по возврату долга выявлены факты выдачи кредитов с нарушениями:

- 1) Выдача под один бизнес нескольким заемщикам;
 - 2) Выдача под подставной бизнес;
 - 3) Передача кредита третьему лицу;
 - 4) Если заемщик не получал микрокредит, не подписывал договора;
- Все данные факты должны доводиться сотрудниками компании до всех **сотрудников**. Ответственность за не предоставление/несвоевременного предоставления данной информации возлагается на сотрудника СБ отделения.

190. В случае, если при отработке должника сотрудник СБ обнаружит вышеперечисленные признаки, данные факты необходимо зафиксировать в ПО.

191. В случае подтверждения фактов мошенничества, в ПО необходимо проставить отметку по данным микрокредитам.

192. В данном случае, ответственными лицами за подготовку списка и передачи его в Бухгалтерию являются по сомнительным – СБ ГО, по фиктивным — СБ отделения. Ответственным лицом за проставление отметки сомнительный/фиктивный по микрокредитам в ПО 1С МФО является **1С специалист МФО**.

1) Сомнительные - заемщик сам получил МК, подписывал договора, но потом передал деньги либо часть денег добровольно сотруднику МФО, либо 3-м лицам. Также в исключительных случаях отметка «Сомнительный» может быть присвоена заемщикам исходя из поведенческого анализа заемщика по дистанционным каналам продаж.

2) Фиктивные заемщик сам микрокредит не получал, не подписывал договора.

187. По мошенническим микрокредитам сроки направления досудебной претензии, а также инициирование иска раньше срока возможно по согласованию с Начальником СБ.

193. По кредитам, которые проходят по факту мошенничества, до подачи иска в суд необходимо получить согласование с КК ГО, на предмет подачи иска в суд на заемщика и созаемщика.

194. Этапы работы по мошенническим кредитам, могут отличаться от описанного порядка в данном Руководстве по согласованию с подразделениями.

Глава 11. Порядок работы с кредитами сотрудников

195. В случае если возникает просроченная задолженность по кредитам сотрудников, то работа по возврату по данному кредиту проходит в следующие этапы:

этапы	Работающий сотрудник (на больничном, декрет и пр.) /Уволенный сотрудник
-------	---

1-5 дней просрочки	Сотрудник СБ на 1 день просрочки сообщает руководителю подразделения о выходе на просрочку сотрудника. Руководитель проводит обзвон сотрудника о необходимости погашения, в случае неконтактности осуществляет выезд по адресам сотрудника.
<p>С 6 дня просрочки данный кредит передается в работу СБ отделения.</p> <p>В работу СБ отделения сотрудник передается на основании приказа Директора, СЗ от руководителя подразделения, в котором работал сотрудник.</p> <p>Далее сотрудник СБ отделения/ГО проводит работу по досудебному урегулированию данного вопроса.</p> <p>В случае если задолженность по такому кредиту не погашена до 30 дня просрочки, сотрудник не идет на контакт, отказывается в погашении, то сроки инициирования иска согласовываются с СБ ГО. По таким кредитам сроки по ранней подачи иска в суд по согласованию с Начальником СБ могут быть раньше, чем по обычным заемщикам. При этом необходимо провести всю предусмотренную законом процедуру по досудебному взысканию, включая направление требования о досрочном возврате долга не ранее 40 дней просрочки.</p> <p>Подача иска в суд проводится также централизованно через ГО. Работу по взысканию задолженности по таким кредитам проводят сотрудники СБ отделения.</p> <p>Сотрудники СБ ГО проводят ежемесячный контроль и мониторинг данных кредитов с предоставлением отчетности Директору.</p>	

Глава 12. Порядок работы с должниками, выехавшими за пределы Республики Казахстан

196. При получении достоверной информации о возможном выезде должника за пределы Республики Казахстан на постоянное место жительства, сотрудник СБ отделения прежде всего должен обеспечить полноту действий по взысканию долга в РК. Для этого сотрудник ЮО должен подать в суд исковое заявление о взыскании задолженности, получить решение суда и передать решение суда на исполнение ЧСИ для проведения работы по взысканию долга на территории РК (наложение арестов на банковские счета, движимое/недвижимое имущество, ограничение на выезд за пределы РК). Проведение работы по наложению арестов и ограничений необходимо для недопущения свободного перемещения должником границы с РК, а также недопущение при наличии задолженности в МФО прекращения иных прав и обязанностей при смене гражданства РК.

197. После получения информации о выезде должника на ПМЖ за пределы РК, сотруднику СБ для исполнения судебного акта Республики Казахстан на территории другого государства, требуется процедура признания и разрешения принудительного исполнения судебного акта на территории государства проживания должника.

198. Направляя судебные документы в Россию, Туркменистан, Молдову и Украину, следует руководствоваться Минской Конвенцией о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам от 22 января 1993 года (далее - Конвенции), а при направлении судебных документов в Азербайджан, Беларусь, Кыргызстан, Армению и Таджикистан следует руководствоваться Кишиневской Конвенцией о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам от 7 октября 2002 года (далее — Конвенции).

199. В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 декабря 2004 года № 1453 «О мерах по реализации Конвенции о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам от 22 января 1993 года и Конвенции о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам от 7 октября 2002 года», уполномоченным на выполнение положений Конвенций является Департамент по обеспечению деятельности судов при Верховном Суде Республики Казахстан (аппарат Верховного Суда Республики Казахстан) в функции которого входит организация оказания правовой помощи по поручениям судов Республики Казахстан, судов иностранных государств, ходатайствам физических и юридических лиц, связанным с исполнением решений и иных официальных документов судов.

ГЛАВА 13. СПИСАНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ РАБОТЫ ПО МИКРОКРЕДИТУ

Списание — это процедура перемещение остатков по микрокредиту на забалансовый счет. Списание производится по микрокредитам, которые являются бесперспективным по которым МФО не ожидает погашений в будущем.

Статья 29. Основания списания долга по микрокредиту

200. Основанием для списания долга по микрокредиту являются следующие в случае:

- 1) Признание долга по микрокредиту безнадежным на дату списания;
- 2) Смерть заемщика;
- 3) Отсутствует задолженность по основному долгу и вознаграждению, но имеется задолженность по пене, госпошлине и прочей сумме, при этом отсутствует погашение более 12 мес. (списание с налогами)

Статья 30. Списание микрокредита признанного безнадежным на дату списания

201. Основным условием признания долга по микрокредиту безнадежным на дату списания является вступление в законную силу постановления ЧСИ о возврате исполнительного документа в случае, когда у должника и третьих лиц, несущих совместно с должником солидарную ответственность, отсутствуют имущество, в том числе деньги, ценные бумаги, или доходы, на которые может быть обращено взыскание, и принятые ЧСИ меры по выявлению его имущества или доходов оказались безрезультатными. В случае если по заемщику в течение последнего года были погашения за счет:

- 1) Перемещения сумм с транзитного счета третьих лиц (созаемщики);
- 2) Погашения сумм от третьих лиц (созаемщиков);
- 3) Реализации залогового имущества заемщика;
- 4) Погашений, поступивших от самого заемщика; при этом данные платежи не регулярны и в ближайшее время от заемщика погашения не планируются, то по решению КК ГО, такие кредиты также могут быть списаны как безнадежные. Отсутствие даты выставления ограничения на выезд с территории РК по должнику и несущих совместно с должником солидарную ответственность, не является препятствием для признания долга по микрокредиту безнадежным.

202. В целях списания микрокредита вследствие признания безнадежным сотрудник СБ отделения направляет в СБ ГО:

1) сканированную копию постановления ЧСИ о возврате исполнительного документа. Постановление ЧСИ специалист ЮО предварительно проверяет на корректность составления.

203. СБ ГО рассматривает обоснованность списания в соответствии с условиями, указанными в настоящем Руководстве, далее направляет Ходатайство на списание в Бухгалтерию ГО.

204. Сотрудник Бухгалтерии проводит сверку сумм, содержащихся в Ходатайстве.

205. Согласование должно быть получено в течении 5 рабочих дней после получения документов.

206. Далее согласованное с Бухгалтерией ходатайство о списании безнадежных микрокредитов с продолжением работы по возврату направляется Директору.

207. Списание долга по микрокредиту осуществляет в ПО сотрудники Бухгалтерии на основании подписанного Директором ходатайства СБ ГО, далее направляет информацию о завершении списания в СБ ГО по почте.

208. В свою очередь, Сотрудник СБ ГО перепроверяет через отчеты в ПО (свод списанных кредитов) списанные кредиты.

209. Безнадежные микрокредитов с суммой долга до 200 000 тг, по которым были поданы документы в суд/на исполнительную надпись, списываются автоматически на следующих условиях:

- 1) Срок просрочки 360+
- 2) Не было погашений более 12 мес

Данное списание также проводится на основании Протокола КК ГО, Ходатайства Начальника СБ с продолжением работы по взысканию.

210. Заемщикам, микрокредиты которых списаны как безнадежные и не погашены, микрокредиты не предоставляются. В случае если списанный микрокредит погашен, то решение о выдаче последующего микрокредита заемщику, возвратившему списанный микрокредит, а также их гарантам и созаемщикам принимает КК ГО.

Статья 31. Процедура списания долга по причине смерти заемщика.

211. Документами, подтверждающими факт смерти заемщика, являются:

1) Уведомление о государственной регистрации смерти, полученное с сайта EGOV.kz

212. В отделениях осуществляется списание кредитов по умершим должникам не зависимо на каком этапе возврата находится заемщик с продолжением работы по взысканию.

213. Если заемщик скончался во время нахождения его в работе СБ, то СБ отделения готовит СЗ на имя Директора о:

1) прекращении начисления и сторнирования начисленного вознаграждения, пени с даты смерти заемщика;

2) прекращении начисления основного долга по микрокредиту по графику, если по микрокредиту не ожидается погашение третьими лицами;

3) списании микрокредита по смерти с продолжением работы по взысканию.

210. На основании подписанной Директором служебной записки, Бухгалтерия:

- 1) проводит списание микрокредитов в ПО;
- 2) проставляет Дату смерти заемщика в ПО.

214. После принятия микрокредита умершего заемщика в работу СБ отделения по данному заемщику в ПО во вкладке проставляет следующие статусы:

- 1) Смерть должника, срок наследства не наступил
- 2) Смерть должника, есть наследники
- 3) Смерть должника, нет наследников

Статья 32. Определение дальнейшей возможности взыскания долга после смерти заемщика

215. В случае смерти заемщика при наличии созаемщика необходимо проводить разъяснительную работу с ними о необходимости погашения кредита умершего заемщика в соответствии с договорами гарантии/залога и на условиях, указанных в договоре о предоставлении МК.

216. Любое погашение (касса, банк, терминалы) по кредиту умершего заемщика может быть принято на основании:

1) предварительно полученного заявления третьего лица, не являющегося созаемщиком (родственника, супруга и т.д.), которое осуществляет платеж по кредиту. В заявлении необходимо указать причины, по которым третье лицо желает погасить долг умершего заемщика, сумму, которую он желает погасить, а также его контактные данные. Данное заявление должно быть у сотрудника СБ отделения для внесения информации по контактными данным в ПО. Данное заявление хранится в досье заемщика, который находится у СБ отделения.

Ответственность за предоставление заявлений от третьих лиц на погашение кредитов умершего заемщика несет сотрудник СБ отделения, в работе которого находится данный кредит.

2) служебной записки от СБ отделения на имя **Начальника СБ** с указанием причины отказа оформления заявления родственника умершего, а также его контактных данных.

3) сумма, поступившая для погашения долга умершего заемщика без указанного заявления/служебной записки, может быть зачислена в счет погашения кредита только по истечении 5 лет (срока давности по микрокредитам).

217. Работу по установлению наследников и предъявления к ним требования о возврате долга в порядке статьи 1081 ГК РК выполняет юрист / сотрудник СБ отделения.

218. Ежемесячно со дня смерти заемщика, сотрудник СБ отделения обязан осуществить запрос на сайте enis.kz в <<Единую нотариальную информационную систему>> (далее-ЕНИС). В Разделе «Сервис» пройти по вкладке «Проверка наследственных дел», которая позволяет по данным ФИО умершего заемщика и дате смерти получить информацию по наличию/отсутствию наследственных дел после смерти заемщика, а также информацию о нотариусе в производстве которого находилось наследственное дело.

219. Если в течение шести месяцев в системе «ЕНИС» не будет сведений о принятии наследства, то данный факт будет являться основанием для прекращения работы по возврату в связи с отсутствием наследников. Копия скриншота из <<ЕНИС>> будет являться основанием для прекращения работы по его возврату.

220. Если по информации из сайта ЕНИС после смерти заемщика было открыто наследственное дело, специалист СБ отделения направляет по электронной почте юристу Головного офиса информацию с сайта ЕНИС об открывшемся наследственном деле.

221. По микрокредитам умерших заемщиков с остатком к взысканию от 20 000 (двадцати тысяч) тенге, работа по установлению наследников ведется в порядке, описанном ниже. Если задолженность менее 20 000 (двадцати тысяч) тенге и отсутствуют погашения

более четырех месяцев с даты смерти, то микрокредиту по умершему заемщику необходимо вынести ходатайство в СБ ГО о прекращении работы по взысканию.

222. Юристу Головного офиса при получении информации о наличии открывшегося наследственного дела необходимо:

1) Заключить договор об оказании юридических услуг с адвокатом для осуществления запроса нотариусу в целях получения информации о наследнике (-ах).

2) Привлечение адвоката необходимо только на стадии осуществления запроса нотариусу для получения информации о наследнике (-ах). На основании подпункта 8) статьи 108 ГПК расходы по оплате помощи представителя предъявляются к уплате наследнику (-ам) при подаче иска о взыскании долга наследодателя. Расходы на оплату услуг адвоката должны быть разумными и не могут превышать размера долга, требуемого с наследника (-ов). Путем сравнения необходимо найти адвоката с наименее низкой стоимостью услуг.

3) После предоставления нотариусом запрашиваемой информации юрист/сотрудник СБ отделения обязан обратиться к наследникам с письмом предложением о добровольном исполнении обязательств. В случае отказа наследниками исполнения обязательств наследодателя или не предоставления ответа в установленный срок, юрист/сотрудник СБ отделения обязан обратиться в суд с иском к наследникам о взыскании долга умершего заемщика.

223. В случае отказа адвокату в предоставлении запрашиваемой информации о наследниках необходимо:

1) Юристу/сотруднику СБ отделения направить нотариусу требование о включении в состав наследства задолженность по микрокредиту.

2) После включения нотариусом задолженности по микрокредиту в состав наследства дожидаться принятия наследниками наследства умершего должника.

3) Если наследники добровольно не погашают долг наследодателя в рамках обязательств по принятому наследству, то после истечения шести месяцев со дня открытия наследства направить наследникам письменное требование о возврате долга наследодателя. Если наследники игнорируют требование кредитора о возврате долга сотрудник ЮО обязан обратиться в суд с иском к наследникам о взыскании долга.

4) Если суд примет положительное решение в пользу МФО далее работу по взыскание долга с наследников выполняет специалист СБ, в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Руководством.

5) Если суд примет решение об отказе в удовлетворении исковых требований к наследнику (-ам), то необходимо обжаловать это решение в вышестоящие судебные инстанции. Микрокредит подлежит списанию в случае, если суд кассационной инстанции оставит решение суда первой инстанции без изменения.

224. Если из сайта ЕНИС станет известно, что наследство уже принято наследниками, то юристу необходимо через суд, в порядке ОСОБОГО ПРОИЗВОДСТВА по делам об установлении фактов, имеющих юридическое значение (главы 31 и 32 ГПК РК), установить наследников. В особом производстве сторонами являются заявитель и заинтересованные стороны. В качестве заинтересованной стороны должен привлекаться нотариус, в чьем производстве находилось наследственное дело. В заявлении об установлении фактов, имеющих юридическое значение, нужно просить суд истребовать от нотариуса наследственное дело для установления круга наследников и состава имущества должника, перешедшего каждому наследнику.

225. Если наследниками умершего заемщика выступают только несовершеннолетние дети, то по данному микрокредиту в дальнейшем прекращаются работы по взысканию. В данном случае к ходатайству о прекращении работы по возврату в ГО сотрудник СБ отделения прикладывает ответ адвоката о наследниках, где должны быть отражены данные по наследникам.

226. Выморочное имущество переходит в коммунальную собственность по месту открытия наследства. Правила, предусмотренные статьями 1080 (Расходы, подлежащие оплате за счет наследства) и 1081 (Взыскание долгов наследодателя кредиторами) Гражданского кодекса РК, применяются и к выморочному имуществу.

Статья 33. Процедура прекращения работы по возврату по микрокредиту вследствие смерти заемщика

227. В целях прекращения работы по возврату по микрокредиту умершего заемщика СБ отделения направляет в Начальнику СБ/Руководителю юридического отдела следующие сканированные копии документов:

- 1) Документ, подтверждающий факт смерти заемщика, описанный в пункте 207;
- 2) Фото с сайта ЕНИС об отсутствии открывшегося наследственного дела по умершему заемщику;
- 3) При наличии информации об открывшемся наследственном деле, вступившее в законную силу решение суда и постановление апелляционной коллегии об отказе в удовлетворении требований о взыскании долга с наследника(-ов) умершего заемщика;
- 4) Ходатайство специалиста СБ отделения о прекращении работы по возврату МК с описанием отчета о проделанной работе и ее результатах.

228. До рассмотрения вопроса о прекращении работы по возврату по микрокредиту предоставленного в рамках индивидуальной программы микрокредитования должна быть максимально проделана работа по возврату остатка основного долга и начисленных до даты смерти заемщика сумм вознаграждения и пени наследниками, близкими родственниками умершего заемщика.

229. Сотрудник СБ ГО направляет документы по умершему заемщику сотрудникам Бухгалтерии и ЮО.

230. ЮО проводит проверку факта смерти заемщика, соблюдения процедуры сверки копий свидетельства о смерти с его оригиналом, а также других сведений. Бухгалтерия проводит сверку сумм, содержащихся в ходатайстве по микрокредиту.

231. После вышеуказанной проверки Начальник СБ ГО формирует протокол о прекращении работы по возврату по микрокредиту в связи со смертью заемщика и направляет его на рассмотрение Директору.

232. Решение о прекращении работы по возврату по микрокредиту принимает Директор на основании представленного сотрудником СБ ГО ходатайства о списании.

233. На основании решения Директора Бухгалтерия проводит прекращение работы по возврату микрокредита в ПО.

234. После смерти заемщика его созаемщик (при наличии), может получить доступ к кредитованию по решению КК ГО от дальнейшего принятия решения по микрокредиту умершего заемщика.

235. По микрокредитам (в том числе, по которым возбуждено исполнительное производство), по которым прошло погашение 50% от основного долга и отложенное вознаграждение (начисленное вознаграждение на период отсрочки, перенесенное в конец графика) на дату смерти:

1) В случае, если микрокредит не списан, оставшаяся сумма задолженности по Основному долгу будет списана с прекращением работы по возврату;

2) В случае, если микрокредит списан, по оставшейся сумме задолженности по Основному долгу будет прекращена работа по возврату.

Внесенные суммы в счет погашения микрокредита распределяются согласно очередности погашения, в связи с чем оставшаяся сумма задолженности по Основному долгу, которая подлежит списанию может быть более 50% от Основного долга на дату смерти, так как часть внесенной суммы может уйти на погашение иных начисленных сумм.

236. Ежемесячно СБ ГО формирует список заемщиков на списание далее формирует СЗ. На основании СЗ от СБ ГО согласованной с Начальником СБ:

1) Бухгалтерия проводит Сторнирование задолженности по процентам, пене, штрафам, госпошлине и прочей начисленной отделением сумме;

2) Бухгалтерия проводит списание по смерти либо прекращение работы по возврату, если кредит ранее списан.

Далее СБ отделения необходимо уведомить родных о списании данной задолженности. В случае, если микрокредит в работу СБ отделения не был передан, то уведомить родственников о списании задолженности должен менеджер отделения, который проводил работу с третьим лицом, осуществившим погашение по кредиту умершего заемщика.

237. В случае, если по кредиту поступила сумма более 50 % от основного долга и вознаграждения на дату смерти, то оплаченная сумма не возвращается.

238. В случае если по кредиту проставлена Дата прекращения работы по возврату, но продолжают поступать оплаты, то платежи принимаются в счет погашения и возврату не подлежат.

239. Условие не распространяется на микрокредиты обеспеченные залогом, а также на микрокредиты, по которым остаток ОД на дату смерти составляет больше 3 000 000 (трех миллионов) тенге.

240. В случае если по умершему должнику, по кредиту которого работа по возврату прекращена по причине погашения/на основании решения Директора/на основании СЗ СБ ГО, родственники обращаются за справкой об отсутствии долга, то СБ отделения выдает информацию по шаблону.

Статья 34. Процедура списание долга по микрокредиту с прекращением работы по его возврату, а также прекращение работы по его взысканию

241. Кроме прекращения работы по возврату долга в связи со смертью должника Директор вправе принять решение о списании микрокредита с прекращением работы по возврату долга при наличии следующих обстоятельств, свидетельствующих о невозможности возврата долга:

- 1) Ликвидация юридического лица или признание его банкротом по решению суда;
- 2) Признание физического лица банкротом;
- 3) Мировое соглашение, заключенное с должником о частичном прощении долга, при условии исполнения обязательства в определенной части;
- 4) Отказ в удовлетворении искового заявления о взыскании задолженности во всех судебных инстанциях;
- 5) При форс-мажорных ситуациях, подтвержденных документально;
- 6) Если текущая приведенная стоимость задолженности по микрокредиту равна или менее себестоимости расходов по возврату микрокредита;

7) Остатки по совокупной задолженности до двух тысяч тенге по Госпошлине, прочим расходам и штрафам по должнику могут быть прощены, если не было погашений от данного должника в течении последних шести месяцев. Бухгалтерия проводит данные операции на основании СЗ Зам.начальника СБ за подписью Начальника СБ;

8) Суммы на транзитном счету проблемных должников в размере до двух тысяч тенге могут быть отнесены на доход МФО, если по должнику за последние 12 месяцев не было погашений. Бухгалтерия проводит данные операции на основании СЗ от Зам.начальника СБ за подписью Начальника СБ

9) Иные нестандартные ситуации (частичное/полное списание /прощение начисленных сумм).

242. Документами, подтверждающими невозможность взыскания долга, являются:

1) Копия решения суда при принудительной ликвидации юридического лица или решение собственника при добровольной ликвидации юридического лица;

2) Копия документа из регистрирующего органа о ликвидации юридического лица;

3) Копия документа, подтверждающего банкротство физического лица;

4) Копия мирового соглашения с должником;

5) Копия определения/решения Верховного суда об отказе в удовлетворении иска о взыскании долга.

6) Иные документы, подтверждающие факт наступления случая.

243. Сотрудник СБ отделения принимает обращение заемщика по просроченному/списанному кредиту.

244. Данный сотрудник собирает копии документов, подтверждающих факт наступления случая (в зависимости от того, на каком этапе находится кредит).

245. Далее проводится КК ГО, который принимает решение удовлетворить/отказать в обращении заемщика.

246. Согласованный со всеми членами КК протокол направляется СБ ГО.

247. Решение о прекращении работы по возврату по микрокредиту принимает Директор на основании представленного Начальником СБ ходатайства о списании.

248. На основании решения Директора Бухгалтерия проводит прекращение работы по возврату микрокредита в ПО.

ГЛАВА 14. Регламент проведения Кредитного комитета

Для проведения КК необходимо предварительно за день составить повестку, с указанием всех вопросов, требующих рассмотрения. КК в обязательном порядке должен начинаться с рассмотрения исполнения протокола предыдущего КК, а также вопросов, по которым решение принято ранее. Члены КК должны убедиться в качественном исполнении решения предыдущего КК через мониторинг микрокредитов, выданных после принятия решения. В случае необходимости члены КК имеют право:

1) изменить сроки исполнения решений;

2) отменить исполнение предыдущего КК;

3) изменить решение предыдущего КК с определением нового срока исполнения;

4) ходатайствовать о принятии мер по отношению к ответственным за неисполнение решения.

249. Члены КК должны в обязательном порядке ознакомиться с результатами предыдущего месяца по кредитному портфелю и риск портфелю. Члены КК по отчету должны определить концентрации риска и зоны, требующие более углубленного изучения и анализа.

250. При анализе причин выходов на просрочку проблемных кредитов, члены КК должны сопоставлять с концентрациями и зонами, требующими углубленного анализа, определенными в отчете по рискам. Для понимания истинных причин просрочек, а также для предотвращения будущих просрочек, членам КК необходимо провести работу над ошибками по кредитам, находящимися в просрочке, где необходимо в обязательном порядке:

1) рассмотреть результаты финансового анализа, составленного при предоставлении кредита в сравнении с предыдущим финансовым анализом;

2) изучить кредитную историю клиента, по отчету на дату предоставления кредита, с акцентированием внимания на краткосрочные обязательства, новые кредитные договоры, наличие просрочек, как активных, так и исторических;

3) изучить кредитную историю в МФО, на наличие досрочного погашения, а также увеличение сумм последующего кредитования с досрочным погашением предыдущего кредита, наличие просрочек по кредитам;

4) изучить специфику бизнеса клиента и сопоставить ее с предоставленным финансовым анализом на дату выдачи, для определения возможности клиента обслуживать запрашиваемый заем (достаточность ежемесячных денежных потоков для покрытия текущих расходов, в т.ч. платежей по имеющимся кредитам и получаемому кредиту), правильность установления льготного периода и периодичности погашения основного долга (погашение основного долга должно совпадать с окончанием сельхоз цикла);

5) изучить уровни принятия решения по финансированию клиента, а также их комментарии в решении;

6) проверить на соответствие всем требованиям Положения по предоставлению микрокредитов;

В случае, когда по всем проблемными микрокредитам изучены причины выхода и проведен углублённый анализ, в последующем члены КК могут анализировать только свежие просроченные микрокредиты.

251. По итогам проведенного анализа члены КК могут принять ограничительные меры по кредитованию, с обязательным их последующим согласованием с Коммерческим директором коммерческого отдела, Директором и при необходимости Учредителей МФО, для принятия их в работу Контакт центром. К ограничительным мерам относятся следующие:

1) ограничение, касающиеся требований к клиентам (возраст, гражданство, семейное положение и прочее)

2) ограничения, касающиеся условий кредитования (привлечение дополнительного обеспечения в виде гарантов, кредитование отдельных категорий клиентов только в групповом кредитовании и прочее)

3) Виды автотранспорта, возраста, марки, моделей.

При принятии ограничительных мер, члены КПЗ должны ежемесячно вести контроль исполнения, а также изучать динамику изменений, целью которых были ограничительные

меры. При появлении положительной тенденции, ограничительные меры должны быть пересмотрены либо отменены.

252. Члены КК при принятии решений по реструктуризации должны руководствоваться Положением по предоставлению реструктуризации и соблюдать полномочия, делегированные данным документом.

253. Для качественной работы КК, при составлении решения члены КК должны придерживаться технологии «принятия решений по SMART», т.е. любое решение должно быть:

- 1) конкретным, должно содержать конкретную цель, которую необходимо достигнуть;
- 2) измеримым, для последующего контроля;
- 3) достижимыми и реалистичными, где решение должно быть, как вызов;
- 4) определенными во времени, где решение должно содержать определенные сроки исполнения.

254. Сотрудник СБ отделения участвует в КК по мере возможности, а также в случае, если у него есть дополнительная информация для сотрудников кредитного отдела.

255. Но участие в общем собрании отделения, где участвует старший персонал и обсуждается в целом показатели по отделению, участие СБ отделения обязательно.

ГЛАВА 15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

256. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в порядке, определенном действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО.

257. Настоящее Положение обязательно к исполнению всеми структурными подразделениями МФО и сотрудниками, принимающими участие в работе по возврату долга.