

Утверждено

Приказ директора ТОО «First»

Даникер Р.В.

01.10.2021г.



ПОРЯДОК ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

Г.КОКШЕТАУ 2021год

Понятие, задачи и формы претензии

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

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

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

Основание для предъявления претензий - нарушения предусмотренных договором обязательств.

Задачи претензии:

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

Форма претензии

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

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

Этапы претензионной работы

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

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

3 этап - составление и направление Уведомления о просроченной задолженности.

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

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

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

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

- на адрес электронной почты, указанный в Договоре;

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

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом;

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

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

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

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

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН², а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
- 4) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;

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

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

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

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

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

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

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

Порядок Работы с судебными исполнителями

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Порядок Работы с судебными исполнителями

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Паспорт № _____ выдано МВД РК от _____,

ИИН: _____

Место жительства (регистрации):

_____ область, город _____, микрорайон _____, улица _____, дом _____, квартира -

от

ТОО « _____ »

БИН _____

Юридический адрес:

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

Филиал ТОО « _____ » в городе Караганда

БИН _____

Юридический адрес:

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

ПРЕТЕНЗИЯ

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

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

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

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

В связи с вышеизложенным просим Вас:

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

_____.2021 г.

Директор филиала
ТОО « _____ » в городе Караганда

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



ТОО "First"
Қазақстан, Ақмолинская область,
город Кокшетау,
улица Акана серэ
дом 92
почтовый индекс 020000
+7 7162 295102, +7 777 8961555

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

ДОСУДЕБНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ
о досрочном возврате предмета займа и вознаграждения по нему

« ____ » _____ 202__ года Вами и ТОО «First» был подписан Залоговый Билет № _____ (далее - «Договор») с Приложением 1 в соответствии, с условиями которого Вам предоставлен микрокредит в размере _____ (_____) тенге.

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

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

Обязательства по возврату основного долга – _____ (_____) тенге;

Начисленные проценты – _____ (тенге)

Штрафные санкции (пеня) – _____ (_____) тенге.

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

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

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

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

В случае невыполнения настоящего требования в указанный срок, ТОО «First» будет вынужден обратиться к нотариусу для совершения исполнительной надписи на сороковой день после наступления просроченного платежа или предъявить в суд исковое заявление о взыскании задолженности, а также использует иные права, предоставленные кредитору гражданским законодательством, включая, но не ограничиваясь, обращением взыскания на имущество, в чем бы оно не находилось и в чем бы оно не выражалось.

Директор ТОО «First» _____

Даникер Р.В.

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

—
(Ф.И.О. заемщика)

_____ дата « _____ » _____ 2021 г.

(подпись)