

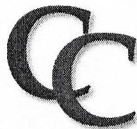
CAPITAL COLLECTION

КОЛЛЕКТОРСКОЕ АГЕНТСТВО

050012, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Толе би, 83, 2 этаж, оф. 203

+7 727 339 89 76 +7 775 007 03 58

<https://capitalcollection.kz/> info@capitalcollection.kz



Регламент по порядку принятию решения по урегулированию задолженности

г. Алматы

«01» октября 2024 года

В соответствии с Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 51 «Об утверждении Правил урегулирования коллекторскими агентствами задолженности физических лиц» ТОО «Коллекторское агентство «Capital Collection» (Далее - Коллекторское агентство) утверждает настоящий регламент по порядку принятию решения по урегулированию задолженности Должников приобретенных ТОО «Коллекторское агентство «Capital Collection» на основании Договора уступки прав требования.

Принятие коллекторским агентством решения об изменении условий погашения задолженности осуществляется в соответствии с настоящим регламентом по порядку принятию решения по урегулированию задолженности.

1. Структура, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников коллекторского агентства, участвующих в процессе принятия решения по урегулированию задолженности:

Структура – принятие обращений по урегулированию задолженности от должников производится по средствам электронной почты, «WhatsApp» мессенджера, заказной корреспонденции, а также личного вручения обращения в офисе коллекторского агентства. Право на получение обращений возложена на сотрудников коллекторского агентства, в независимости от занимаемой должности, для последующей передачи полученного обращения Директору коллекторского агентства.

Задачи – рассмотрение обращения по урегулированию задолженности, для принятия соответствующего решения в соответствии с п. 2, ст. 6-1 Закона РК «О коллекторской деятельности».

Функции и полномочия должностных лиц - право на получение обращений возложена на сотрудников коллекторского агентства, в независимости от занимаемой должности, для последующей передачи полученного обращения Директору коллекторского агентства.

Принятие решения в соответствии с п. 2, ст. 6-1 Закона РК «О коллекторской деятельности» возложена исключительно на Директора коллекторского агентства, в отдельных случаях данные права передаются на и.о. Директора коллекторского агентства, на основании соответствующего приказа.

2. Этические стандарты и нормы поведения работников коллекторского агентства с должником и (или) его представителем в ходе осуществления деятельности, направленной на урегулирование задолженности:

Этические стандарты - работникам коллекторского агентства обязаны соблюдать требования п. 5, ст. 5 Закона РК «О коллекторской деятельности», п. 5-1, ст. 5 Закона РК «О коллекторской деятельности» и ст. 11 Закона РК «О коллекторской деятельности».

Также работники коллекторского агентства обязаны соблюдать общие нормы этики, такие как уважительное обращение при взаимодействии, быть непредвзятыми, уважать права, честь и достоинства.

Нормы поведения – вежливость, пунктуальность, уважение личного пространства, ответственность, самоконтроль, тактичность, честность, терпимость, сдержанность, умение признавать ошибки.

3. Процедура внесения изменений в условия погашения должником задолженности:

- 3.1. Получение обращения должника;
- 3.2. Рассмотрение обращения должника;
- 3.3. Принятие решения по обращению должника;
- 3.4. Заключение соответствующего соглашения в случае достижения согласия между должником и коллекторского агентства;
- 3.5. Внесение соответствующей информации в кредитное бюро.

4. Категории должников, включая, но не ограничиваясь следующими лицами:

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

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

4.2. отнесенными к социально уязвимым слоям населения (далее – СУСН), либо должниками, проживающими совместно с близкими родственниками, супругой (супругом), получившими статус СУСН либо которым назначена адресная социальная помощь;

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

4.4. ВИЧ-инфекция при наличии инвалидности 3 группы;

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

4.6. злокачественные образования вне зависимости наличия группы инвалидности;

4.7. системные поражения соединительной ткани при наличии инвалидности 3 группы;

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

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

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

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

5. Перечень документов включая, но не ограничиваясь, необходимых для подтверждения категории должников:

- справка с места работы;
- справка о регистрации в качестве безработного;
- договор об аренде жилого помещения;
- справка о наличии (отсутствии) недвижимого имущества;
- свидетельство о заключении (расторжении) брака;
- свидетельство о рождении детей;

- справка с медицинского учреждения;
- заключение лечащего врача;
- справка о подтверждении инвалидности;
- справка о получении адресной социальной помощи;
- справка о наличии на иждивении несовершеннолетних и/или инвалидов.

6. Матрица принятия решений, содержащая меры урегулирования задолженности с учетом категории должников и обстоятельств, повлекших неисполнимость условий погашения задолженности, включая, но не ограничиваясь следующим:

№	Меры урегулирования задолженности	Категории должников	Условия
1.	Отсрочка или рассрочка платежей по основному долгу и (или) вознаграждению.	4.1.; 4.2.; 4.3.; 4.4.; 4.5.; 4.6.; 4.7.; 4.8.; 4.9.; 4.10.; 4.11.	Индивидуальный подход к рассмотрению обращений и предоставлению условий.
2.	Изменение очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке.	4.1.; 4.2.; 4.3.; 4.4.; 4.5.; 4.6.; 4.7.; 4.8.; 4.9.; 4.10.; 4.11.	Изменением очередности погашения задолженности.
3.	Изменение срока банковского займа или микрокредита.	4.1.; 4.2.; 4.3.; 4.4.; 4.5.; 4.6.; 4.7.; 4.8.; 4.9.; 4.10.; 4.11.	На срок не более 3 6 месяцев. Срок банковского займа или микрокредита может быть увеличен в зависимости от критерия должника.
4.	Изменение в сторону уменьшения или полной отмены неустойки (штрафа, пени).	4.4.; 4.5.; 4.6.; 4.7.; 4.8.	Изменение в сторону уменьшения неустойки (штрафа, пени) на 30% Процент уменьшения может быть увеличен в зависимости от критерия должника.
5.	Изменение или полная отмена комиссий и	4.4.;	Изменение в сторону

	иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа.	4.5.; 4.6.; 4.7.; 4.8.	уменьшения комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа на 30% Процент уменьшения может быть увеличен в зависимости от критерия должника.
6.	Полным либо частичным прощением задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению.	4.4.; 4.5.; 4.7.; 4.8.;	Частичное прощение задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению на 30% Процент прощения может быть увеличен в зависимости от критерия должника.
7.	Самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон.	Не предусмотрено.	–
8.	Представлением отступного взамен исполнения обязательства путем передачи коллекторскому агентству заложенного имущества.	Не предусмотрено.	–
9.	Реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства покупателю.	Не предусмотрено.	–

7. Принятие решения об изменении условий погашения задолженности осуществляется на основании результатов матрицы принятия решений.

Матрица принятия решений допускает применение одной и (или) нескольких мер урегулирования задолженности, направленных на снижение долговой нагрузки должника, в зависимости от его категории, социального и финансового положения, при документальном подтверждении обстоятельств, повлекших неисполнимость условий погашения задолженности.

8. Матрица принятия решений допускает изменение условия погашения задолженности коллекторским агентством в одностороннем порядке на условиях их улучшения для должника.

Под улучшением условий погашения задолженности для целей Правил понимается:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени), а также комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;
- полное либо частичное прощение задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению;
- отсрочка или рассрочка платежей по основному долгу и (или) вознаграждению, начисленному на остаток основного долга к моменту принятия решения об изменении условий погашения задолженности.

9. Контроль за исполнением настоящего Регламента по порядку принятию решения по урегулированию задолженности возложить на Директора ТОО «Коллекторское агентство Capital Collection», в отдельных случаях на и.о. Директора ТОО «Коллекторское агентство Capital Collection», на основании соответствующего приказа.

10. Настоящий Регламент по порядку принятию решения по урегулированию задолженности, вводится в действие с 1 октября 2024 года и подлежит официальному опубликованию.

Директор
ТОО «Коллекторское агентство
Capital Collection»



А. Лим