

**"Home Credit Bank" АҚ
("ForteBank" АҚ ЕБ)
клиенттерінің кредиттері бойынша мерзімі
өткен берешектерді реттеу ережелері**

Кредит бойынша төлем мерзімі кешіктірілген жағдайда Клиент мерзімі өткен төлем пайда болған сәттен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Заңының [36-бабының 1-1-тармағына](#) сәйкес өтініште кредит бойынша төлем мерзімін кешіктірудің себептерін, табысты және өзге де расталған мән-жайларды (фактілерді) көрсете отырып, Банкке баруы/жүгінуі тиіс.

Клиент толық емес мәліметтер мен құжаттарды ұсынған жағдайда, Банк оларды қосымша сұратады. Клиент сұратылған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады. Клиент сұратылған құжаттарды ұсынбаған жағдайда Банк өтінішті қараусыз қалдыруға құқылы.

Банк өтінішті оны алған күннен бастап күнтізбелік 15 күн ішінде қарайды және клиентті:

- шарт талаптарында ұсынылған өзгерістермен келісетіні туралы;
- кредит шартының талаптарын өзгерту бойынша өзінің ұсыныстары туралы;
- бас тарту негіздемесі мен себептерін көрсете отырып, кредит шартының талаптарын өзгертуден бас тарту туралы хабардар етеді.

Банк Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдаған жағдайда немесе бұл туралы өзара қолайлы шешімге келмеген жағдайда, Клиент Банктің жауабын алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде Банкті хабардар ете отырып, Қазақстан Республикасының қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне жүгінуге құқылы.

Халықтың әлеуметтік осал топтарына (ХӘОТ) жататын немесе төтенше жағдай салдарынан зардап шеккен Клиент өтініш берген кезде Банк Шарт бойынша комиссиялар мен өзге де төлемдерді төлеуді талап етпей кемінде 3 (үш) ай мерзімге ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды. Бұл шешім Клиенттің орташа айлық табысы алдыңғы кезеңмен салыстырғанда 30%-дан (отыздан) артық мөлшерге төмендеген немесе оған атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған кезде қабылданады.

Мерзімі өткен берешек және (немесе) шарт талаптарының өзгеруі бойынша сұрақтар туындаған жағдайда 4455 қысқа нөмірі бойынша (қоңырау шалу тегін) қоңырау шалуға болады.

**Правила урегулирования просроченной
задолженности по кредитам клиентов
АО "Home Credit Bank"
(ДБ АО "ForteBank")**

В случае наступления просрочки по кредиту Клиенту следует посетить/обратиться в Банк в течение 30 календарных дней с момента её образования, с указанием причины возникновения просрочки по кредиту, дохода и других подтвержденных обстоятельствах (фактах) в соответствии с [пунктом 1-1 статьи 36](#) Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее - Закон о банках).

При предоставлении Клиентом неполных сведений и документов Банк запрашивает их дополнительно. Клиент предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней. В случае непредоставления клиентом запрашиваемых документов Банк вправе оставлять обращение без рассмотрения.

Банк рассматривает обращение в течение 15 календарных дней после дня получения заявления и уведомляет клиента о (об):

- согласии с предложенными изменениями в условиях договора;
- своих предложениях по изменению условий кредитного договора;
- отказе в изменении условий кредитного договора с указанием обоснования и причины отказа.

В случае получения решения Банка об отказе или недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Клиент в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения ответа Банка вправе обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка с одновременным уведомлением Банка.

Банк принимает решение о согласии с предложенными изменениями на срок не менее 3 (трех) месяцев без требования выплаты комиссий и иных платежей по Договору, при подаче заявления Клиентом, относящимся к социально уязвимым слоям населения (СУСН) или пострадавшим в результате чрезвычайного положения. Данное решение принимается при снижении среднемесячного дохода Клиента более чем на 30% (тридцать) по сравнению с предыдущим периодом либо назначении адресной социальной помощи.

В случае возникновения вопросов по просроченной задолженности и (или) об изменениях условий договора вы можете обратиться по короткому номеру 4455 (звонок бесплатный);

1. Анастасия Машукова, Банкроттықты сүйемелдеу және проблемалық берешекті реттеу басшысы, a.mashukova@homecredit.kz 2. Оңғар Ардақ, Операциялық Департаменттің Әлеуметтік медиадағы сервис және коммуникациялар сапасы басқармасының басшысы, ardak.ongar@homecredit.kz 3. Байзақов Дамир, Операциялық Департаменттің Заңды тұлғалардың сұрауларымен жұмыс жасау бөлімінің басшысы, damir.baizakov@homecredit.kz Егер қарыз уақытында өтелмесе, Банк Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға мәжбүр болады. Төлем уақытында жасалмаған жағдайда келесі салдар орын алады: 1. Кредит бойынша төлемді уақтылы төлемеу туралы ақпарат кредиттік бюроға беріледі. Ол клиенттің кредиттік тарихына және мемлекеттегі банктерден қаржылық көмекті одан әрі алу үшін теріс әсер етуі мүмкін; 2. Кредиттер бойынша берешекті өтеу мерзімдері бұзылған кезде банк мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,5% мөлшерінде тұрақсыздық айыбын есептеуге құқылы; 3. Банк клиенттің ҚР-дың кез келген банктегі ағымдағы шоттарынан акцептісіз түрде есептен шығару туралы төлем талабын қоюға құқылы; 4. Банк қарызды сот тәртібімен өндіріп алуға және/немесе атқарушылық жазба жасау үшін нотариусқа жүгінуге құқылы. Атқарушылық құжаттар кейін атқарушылық іс жүргізу шеңберінде мәжбүрлеп өндіріп алу үшін жеке сот орындаушыларына (бұдан әрі - ЖСО) тапсырылады. Атқарушылық іс қозғалған жағдайда клиент келесі шектеулерге тап болады: • мүлікке қатысты нотариалдық және тіркеу іс-әрекеттерін жасауға тыйым салу; • елден тыс жерлерге шығуға шектеу; • автокөлік басқару құқығын шектеу; • жылжымалы және жылжымайтын мүлікке тыйым салу; • ҚР-дың барлық банктерінде клиенттің ағымдағы шоттарына тыйым салу; • қарызды өтеу есебіне жалақыдан 50% ұстау.	1. Анастасия Машукова, Начальник отдела по сопровождению банкротства и урегулированию проблемной задолженности, a.mashukova@homecredit.kz 2. Оңғар Ардақ, Начальник управления качества сервиса и коммуникаций в социальных медиа, Операционного Департамента, ardak.ongar@homecredit.kz 3. Байзақов Дамир, Начальник отдела по работе с запросами юридических лиц, Операционного Департамента, damir.baizakov@homecredit.kz Если задолженность не будет погашена в необходимый срок, то банк будет вынужден применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором. Последствия в случае неуплаты в необходимый срок: 1. Передача информации в кредитное бюро о несвоевременной оплате платежа по кредиту, что негативно отражается в кредитной истории клиента и повлияет на дальнейшее приобретение финансовой помощи от банков страны; 2. При нарушении сроков погашения задолженности по кредитам банк вправе начислить неустойку в размере 0,5% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки; 3. Банк вправе выставить платежное требование о без акцептного списания с текущих счетов клиента в любом банке РК; 4. Банк в праве взыскать задолженность в судебном порядке и/или обратиться в нотариус за совершением исполнительной надписи. Исполнительные документы в последующем передаются частным судебным исполнителям (далее - ЧСИ) для принудительного взыскания в рамках исполнительного производства. В случае возбуждения исполнительного производства клиент столкнется со следующими ограничениями: • запрет на совершение нотариальных и регистрационных действий в отношении имущества; • ограничение на выезд за пределы страны; • ограничение прав на управление автомобилем; • арест на движимое и недвижимое имущество; • арест на текущие счета клиента во всех банках РК; • удержание 50% с заработной платы в счет погашения задолженности.
--	--

Кредит бойынша қарыздан басқа, Клиент келесі қосымша шығындарды төлеуге мәжбүр болады: • мемлекеттік баж, нотариалды шығындар, пошта шығындары; • ЖСО атқарушылық санкциясы; • атқарушылық іс жүргізу барысында ЖСО-ның өзге де шығындары.	Помимо долга по кредиту, Клиенту придётся оплачивать дополнительные издержки: • государственная пошлина, нотариальные расходы, почтовые расходы; • исполнительскую санкцию ЧСИ; • иные расходы, понесенные ЧСИ, в ходе исполнительного производства.
--	--