



**ҚАРЖЫ ЛОМБАРД**

Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі  
Товарищество с ограниченной ответственностью

---

## **Информация о порядке и сроках рассмотрения обращения заемщиков по вопросам урегулирования проблемной задолженности**

*Уважаемые клиенты!*

Настоящим ТОО «Қаржы Ломбард» (далее - Ломбард) сообщает, что по вопросам урегулирования проблемной задолженности заемщики могут обратиться с письменным заявлением в отделения Ломбарда либо на электронную почту Ломбарда: qarjylombard@mail.ru.

Ответственные по работе с заемщиками, вышедшими на просрочку и обратившимися за реструктуризацией:

- по г.Шымкент и г.Арыс: начальник по работе с клиентами Жаманкулов Дуланбек Толкыбекович;
- по г.Сарыагаш и с.Абай: начальник по работе с клиентами Култаев Нуржау Шалхарович.

Адреса и номера телефонов отделений Ломбарда указаны на сайте Ломбарда: qarjylombard.kz в разделе «Контакты».

Служба поддержки клиентов: 8 (727) 327-2-327

Перед подачей заявления просим вас внимательно ознакомиться с Правилами рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, утвержденными Приказом Генерального директора ТОО «Қаржы Ломбард» от 14 февраля 2022 года № 3/2022.

## **Правила рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон о микрофинансовой деятельности) и Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита», и определяют порядок рассмотрения ТОО «Қаржы Ломбард» (далее - Ломбард), заявлений заемщиков о внесении изменений в условия договоров о предоставлении микрокредита.

### **Глава 2. Порядок рассмотрения заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита**

2. Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в отделения Ломбарда либо на электронную почту Ломбарда qarjylombard@mail.ru (далее - заявление) в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.

3. 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 СУСН (социально уязвимые слои населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»);
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью;
- 4) призыв заемщика на срочную воинскую службу;
- 5) обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д.).

4. Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению Ломбардом.

5. При представлении заемщиком неполных сведений и документов Ломбард запрашивает их.

Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

6. Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
- 2) своих предложениях по урегулированию задолженности;
- 3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

При принятии Ломбардом решения о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения Ломбардом.

При направлении Ломбардом своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, срок представления ответа заемщиком на предложенные Ломбардом условия изменения договора о предоставлении микрокредита указывается в письме Ломбарда и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Ломбарда.