

Қарыз алушыларға арналған
Проблемалық берешекті реттеу мәселелері бойынша
қарыз алушылардың өтініштерін қарау тәртібі мен мерзімдері туралы ақпарат

(ҚР «Микроқаржылық қызмет туралы» 26.11.2012 ж. № 56-V Заңының 9-2 бабына, АРРФР-ның 28.08.2025 ж. № 51 қаулысымен бекітілген Ережелерге сәйкес)

Құрметті қарыз алушылар!

Ломбардтан Шарт бойынша міндеттемелерді орындау бойынша мерзімін өткізіп алудың туындағаны туралы және хабарламада көрсетілген күні мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, төлемдер енгізу қажеттілігі бойынша хабарламаны алғаннан кейін:

Маңызды: Ломбард мерзімін өткізіп алу туындаған күннен бастап 20 күнтізбелік күн ішінде Сізге хабарлама жіберуге міндетті (ҚР «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының 9-2 бабының 1-тармағы).

Сіз Микрокредит туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап **30 күнтізбелік күн** ішінде Ломбардқа жазбаша өтініш беруге **құқылысыз**, онда растайтын құжаттарды міндетті түрде қоса бере отырып, Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың туындау себептері туралы мәліметтер қамтылуға тиіс:

№ р/с	Негізгі мән-жайлар / Основные случаи	Растайтын құжат / Подтверждающий документ
1	жұмыспен қамту органдарында жұмыссыз ретінде тіркелу	Анықтама: 1) халықты жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі жергілікті органда жұмыссыз ретінде есепке қою туралы; 2) салық органынан дара кәсіпкер ретінде тіркелмегені туралы мәліметтер.
2	қарыз алушының әлеуметтік мәртебесінің өзгеруі, атап айтқанда ХӨОТ-а жатқызу, сол сияқты орташа айлық табыстың төмендеуіне әсер еткен қарыз алушының бірге тұратын жақын туысы, жұбайы (зайыбы) ХӨОТ мәртебесін алу	Қарыз алушының/оның туысының ХӨОТ санатына жатқызылғанын растайтын құжат
3	ауруымен байланысты қарыз алушының уақытша еңбекке жарамсыздығы (3 айдан астам)	Қарыз алушының еңбекке жарамсыздығына әкеп соққан ауруды растайтын медициналық мекемеден анықтама
4	қарыз алушының бала күтімі бойынша демалысқа шығуы	1. Баланың туу туралы куәлігі; 2. Бала күтімі бойынша демалыста болуы туралы жұмыс орнынан анықтама.
5	қарыз алушыны мерзімді әскери қызметке шақыру	Әскери комиссариаттан шақыру. Әскери бөлім командирінің қолы қойылған әскери қызмет фактісін растайтын хат.
6	қарыз алушының жақын туыстарының, жұбайының (зайыбының) науқастануына (әлеуметтік мәні бар аурулар қатарынан) немесе қайтыс болуына байланысты отбасылық жағдайлар	1. Туысының ауруын растайтын медициналық мекемеден анықтама; 2. Туысының қайтыс болуы туралы куәлік.

7	қарыз алушыға материалдық залал келтірген жағдайлар (ұрлық, өрт және т.б.)	Анықтама: 1) өрт сөндіру қызметінен; 2) құқық қорғау органдарынан қылмыстық іс (ұрлық кезінде) жүргізу туралы және т. б.
---	--	--

Жоғарыда келтірілген жағдайлар толық болып табылмайды, Ломбард өзге де жағдайларды олар құжатпен расталған жағдайда қарастырады.

Өтінішті қарау мерзімі

Ломбард Сіздің өтінішіңізді алған күннен бастап 15 күнтізбелік күн ішінде қарауға және шешімін жазбаша нысанда хабарлауға міндетті. Проблемалық берешекті реттеудің жалпы мерзімі 90 күнтізбелік күннен аспауы тиіс. Өтінішті қарау кезеңінде кепілзат затын өткізуге және оны Ломбардтың меншігіне өткізуге тыйым салынады.

Уәкілетті органға жүгіну құқығы

Егер Ломбард шарт талаптарын өзгертуден бас тартса, Сіз Ломбардтың шешімін алған күннен бастап 15 күнтізбелік күн ішінде Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне (АҚРФР) жүгінуге құқылысыз (9-2 баптың 4-тармағы). Сондай-ақ, Сіз микроқаржылық омбудсманға жүгінуге құқылысыз.

Байланыс ақпараты

Өтінішті сіз «expresscredit.kz@mail.ru» электрондық пошта мекенжайына жолдай аласыз немесе Ломбардтың кеңселеріне жеке бару арқылы.

Кеңес алу үшін және сұрақтармен телефон арқылы жедел желіге хабарласуды сұраймыз: **+7 707 484 06 84**

Информация для Заемщиков
о Порядке и сроках рассмотрения обращений заемщиков
по вопросам урегулирования проблемной задолженности

*(в соответствии со ст. 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» от 26.11.2012 № 56-V,
Правилами, утвержденными постановлением АРРФР от 28.08.2025 № 51)*

Уважаемые заемщики!

По получении от Ломбарда Уведомления о возникновении просрочки по исполнению Вами обязательств по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении:

Важно: Ломбард обязан уведомить Вас о возникновении просрочки не позднее 20 календарных дней с даты ее наступления (пункт 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»).

Вы вправе, в течение **30-ти календарных дней** с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору о микрокредите, обратиться в Ломбард с письменным заявлением, которое должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, с обязательным приложением подтверждающих документов:

№ п/п	Основные случаи для обращения заемщика с заявлением о внесении изменений в условия договора	Наименование подтверждающего документа (период должен совпадать с периодом образования просрочки)
1	регистрация в качестве безработного в органах занятости	Справка: 1) о постановке на учет в качестве безработного в местном органе по вопросам занятости населения; 2) с налогового органа о том, что не зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя.
2	изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода	Документ, подтверждающий отнесение к категории СУСН заемщика/его родственника
3	временная нетрудоспособность заемщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью	Справка из медицинского учреждения, подтверждающая заболевание, приведшее заемщика к нетрудоспособности
4	выход заемщика в отпуск по уходу за ребёнком	1. Свидетельство о рождении ребенка; 2. Справка с места работы о нахождении в отпуске по уходу за ребенком.
5	призыв заемщика на срочную военную службу	Повестка из военкомата. Письмо за подписью командира воинской части, подтверждающее факт службы.
6	семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких	1. Справка из медицинского учреждения, подтверждающая заболевание родственника; 2. Свидетельство о смерти родственника.

	родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью	
7	обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.)	Справка: 1) из пожарной службы; 2) из правоохранительных органов о заведении уголовного дела (при краже) и др.

Вышеприведенные случаи не являются исчерпывающими, Ломбард рассматривает и иные случаи при условии документального их подтверждения.

Срок рассмотрения обращения

Ломбард обязан рассмотреть Ваше обращение в течение 15 календарных дней с даты его получения и сообщить Вам о своем решении в письменной форме. Общий срок урегулирования проблемной задолженности не должен превышать 90 календарных дней. В период рассмотрения обращения реализация предмета залога, а также переход такого имущества в собственность Ломбарда не допускаются.

Право на обращение в уполномоченный орган

В случае отказа Ломбарда во внесении изменений в условия Договора, Вы вправе в течение 15 календарных дней с даты получения решения Ломбарда обратиться в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР) с одновременным уведомлением Ломбарда (пункт 4 статьи 9-2 Закона). Также Вы вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману.

Последствия неисполнения обязательств

В случае нереализации Вами права на обращение с заявлением, либо при отсутствии согласия между Вами и Ломбардом об изменении условий Договора, Ломбард вправе применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, в том числе обратиться с иском на заложенное имущество во внесудебном порядке (пункт 5 статьи 9-2 Закона).

Внесудебное банкротство

С 19 марта 2026 года граждане Республики Казахстан вправе применять процедуру внесудебного банкротства, в том числе при наличии задолженности перед ломбардами.

Контактная информация

Заявление Вы можете направить на адрес электронной почты «expresscredit.kz@mail.ru» либо путем личного посещения офисов Ломбарда.

За консультацией и с вопросами просим обращаться на горячую линию по телефону: **+7 707 484 06**

«ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT» ЖШС директоры
С.Ю. Трубачевқа
(ТАӘ толығымен)

Келесі мекенжай бойынша тұратын: _____

Өтініш

(Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алу себептерін көрсету: жұмысынан айырылу / уақытша еңбекке жарамсыздық / кәсіпкерлік қызметті тоқтата тұру және т. б.) байланысты әлеуметтік, қаржылық жағдайымның нашарлауына және табысымның төмендеуіне байланысты, Сізден өтінемін

(өтінішті/ұсынысты, қажет болған жағдайда мерзімді көрсету)

Өтінішке көшірмесін қосымша беремін:

(қаржылық жағдайының нашарлағанын растайтын құжаттың атауын көрсету)

Кепілзат билеттерінің тізімі:

1. «__» _____ 20__ жылғы № ____ кепілзат билеті;
2. _____;
3. _____;
4. _____;
5. _____;
6. _____;
7. _____;

Жауапты арқылы беруді өтінемін:

e-mail / WhatsApp / филиалдан аламын

«__» _____ 20__ ж.

қолтаңба _____

Директору ТОО «ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT»

Трубачеву С.Ю.

от гр. (ФИО полностью) _____
проживающей(его) по адресу: _____

Заявление

В связи с ухудшением социального, финансового положения и снижением доходов, связанных с (указать причины возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору: *утеря работы / временная нетрудоспособность / приостановление предпринимательской деятельности и др.*), прошу Вас

(указать просьбу/предложение, при необходимости сроки)

К заявлению прилагаю копию:

(указать наименование документа, подтверждающего ухудшение финансового положения)

Перечень залоговых билетов:

1. Залоговый билет № _____ от «___» _____ 20__ года;
2. _____;
3. _____;
4. _____;
5. _____;
6. _____;
7. _____;

Ответ прошу предоставить посредством:

e-mail / WhatsApp / заберу в филиале

«___» _____ 20__ г.

роспись _____