Товарищество с ограниченной ответственностью
«АЛ ЛОМБАРД»

БИН 080240022292
Юридический адрес: Республика Казахстан, Туркестанская область,
район Сайрам, сельский округ Ақсукент, село Ақсу,
ул. Сұраншы батыр, дом 42, квартира 43

БҰЙРЫҚ **ПРИКАЗ**

28.04. 2026 ж/г. № 03-НҚ **Ақсу ауылы**

"АЛ ЛОМБАРД" ЖШС-де қарыз алушылардың микрокредиттер бойынша мәселелік берешегін реттеу мәселелері бойынша өтініштерін тіркеу тәртібі мен қарау мерзімдері туралы

Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы "Микроқаржы қызметі туралы" Заңының 9-2-бабына сәйкес, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.07.2021 жылғы №82 "Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістерді қарау қағидаларын бекіту туралы" қаулысы негізінде, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. "АЛ ЛОМБАРД" ЖШС Қарыз алушылардың мәселелік берешегін реттеу мәселесі бойынша өтініштерін тіркеу тәртібі мен қарау мерзімдерін реттеу қағидалары бекітілсін;
2. Қарыз алушылардан өтініш нысаны бекітілсін (№1 қосымша);
3. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту нысаны бекітілсін (№2 қосымша);
4. Қарыз алушы - жеке тұлғалардың микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы қаралған өтініштері туралы есептің нысаны бекітілсін (№3 қосымша);
5. Қарыз алушы - жеке тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттың талаптарына енгізілген өзгерістер туралы есеп нысаны бекітілсін (№4 қосымша);
6. Қарыз алушы - жеке тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептері туралы есептің нысаны бекітілсін (№5 қосымша);
7. Қарыз алушылардың микрокредиттер бойынша мәселелік берешекті реттеу мәселелері бойынша өтініштерін тіркеу журналының нысаны бекітілсін (№6 қосымша);
8. Осы бұйрық 2026 жылғы 29 сәуір бастап қолданысқа енгізілсін.
9. Осы Бұйрықтың орындалуын өзім бақылаймын.

Бас директор **Қадырбай С.К.**

АЛ ЛОМБАРД
Товарищество с ограниченной ответственностью
БИН 080240022292

«АЛ ЛОМБАРД»
жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

БЕКІТІЛДІ
«АЛ ЛОМБАРД» ЖШС
Бас директорының
2026 жылғы «29» сәуір
№ 8 бұйрығымен

"АЛ ЛОМБАРД" ЖШС
Қарыз алушылардың мәселелік берешегін реттеу мәселесі бойынша өтініштерін тіркеу тәртібі мен қарау мерзімдерін реттеу қағидалары

Ақсу ауылы, 2026 жыл

Мазмұны

1-тарау. Жалпы ережелер........ 3
2-тарау. Қарыз алушылардың мерзімі өткен берешекті реттеу туралы өтініштерін беру тәртібі мен қарау мерзімдері........ 3
3-тарау. Қарыз алушы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен жүгінуге құқылы негізгі жағдайлар........ 4
4-тарау. Берешекті реттеу шарттары мен тәртібі және төлемге қабілетсіз қарыз алушыға қатысты қолданылатын шаралар........ 6
5-тарау. Микроқаржы ұйымының есептілігі........ 7
№1 қосымша........ 9
№2 қосымша........ 10
№3 қосымша........ 11
№4 қосымша........ 13
№5 қосымша........ 16
№6 қосымша........ 20

"АЛ ЛОМБАРД" ЖШС
Қарыз алушылардың мәселелік берешегін реттеу мәселесі бойынша өтініштерін тіркеу тәртібі мен қарау мерзімдерін реттеу қағидалары

"АЛ ЛОМБАРД" жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі - Ломбард) осы Қарыз алушылардың мәселелік берешегін реттеу мәселесі бойынша өтініштерін тіркеу тәртібі мен қарау мерзімдерін реттеу қағидалары "Микроқаржы қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-2-бабына, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 16.07.2021 жылғы №82 "Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістерді қарау қағидаларын бекіту туралы" қаулысына сәйкес әзірленді.

1-тарау. Жалпы ережелер

Қағидалар "Микроқаржы қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-2-бабының талаптарын орындау мақсатында Ломбардтың қызметін реттейді.

Ломбард, қажет болған жағдайда, мерзімі өткен берешекті реттеу мәселелері бойынша Ломбард қызметкерлерінің қарыз алушылармен өзара іс-қимыл жасау тәртібін реттейтін қосымша ішкі нұсқаулықтар мен құжаттарды әзірлеуді қамтамасыз етеді.

Қағидаларда Қазақстан Республикасының (бұдан әрі - ҚР) заңнамасында көзделген келесі негізгі ұғымдар, сондай-ақ қысқартулар мен шартты белгілер пайдаланылады:

1) **Ломбард –** "АЛ ЛОМБАРД" ЖШС және оның филиалдары.

2) **Қарыз алушы** – Ломбардпен микрокредит беру туралы шарт жасасқан жеке тұлға.

3) **Тұтынушылық микрокредит –** жеке тұлғаға тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді және (немесе) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес өзге де мақсаттарды сатып алуға берілетін, жылжымайтын мүліктің ипотекасымен қамтамасыз етілген микрокредит болып табылмайтын микрокредит;

4) **Берешек** - қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шартта көзделген есептелген, бірақ төленбеген сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) негізгі борыш қалдығының сомаларын қоса алғанда, микрокредит бойынша борыш сомасы;

Осы Қағидаларда пайдаланылатын өзге де ерекше терминдер мен қысқартулар ҚР заңнамасына немесе қабылданған халықаралық ломбард тәжірибесіне сәйкес қолданылады.

2-тарау. Қарыз алушылардың мерзімі өткен берешекті реттеу туралы өтініштерін беру тәртібі мен қарау мерзімдері

2.1. Мәселелік берешекті реттеу рәсімін бастау үшін қарыз алушы Ломбардқа тиісті өтінішпен жүгінуі қажет. Өтініште қолда бар растайтын құжаттарды қоса бере отырып, ТАӘ, ЖСН, байланыс деректері, микрокредит туралы мәліметтер, мерзімі өткен себептер көрсетілуі қажет.

2.2. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті (бұдан әрі - өтініш) қарыз алушы "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес микрокредит берген микроқаржы ұйымына береді.

2.3. Микроқаржы қызметі туралы заңның 9-2-бабының 2-тармағында көрсетілген мерзім өткеннен кейін өтініш заңды күшіне енген сот актісі, микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өндіріп алу туралы атқарушы жазба, бітімгершілік келісім немесе микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті реттеу үшін немесе микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өндіріп алу туралы сот актісін орындау үшін жасалған дауды (жанжалды) медиация тәртібімен реттеу туралы келісім болмаған кезде, ал сондай-ақ, егер микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықты (талапты) микроқаржы ұйымы үшінші тұлғаға бермеген жағдайда беріледі.

2.4. Микроқаржы ұйымының өтінішті қарауы қарыз алушыға микрокредит бойынша мерзімі өткен берешекті немесе оның бір бөлігін біржолғы өтеу талабын белгілемей жүзеге асырылады.

2.5. Қарыз алушы микроқаржы ұйымымен келісім бойынша микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен берешекті немесе оның бір бөлігін микроқаржы ұйымы өтінішті қарағанға дейін дербес өтеуге құқылы.

2.6. Қарыз алушының өтініші міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге, есепке алынуға және микроқаржы ұйымының қарауына жатады.

2.7. Микроқаржы ұйымы қарыз алушының өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде микрокредит беру туралы шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістерді жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қарайды, қарыз алушыға келесі туралы хабарлайды:

1. микрокредит беру туралы шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісімі;
2. микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту жөніндегі өз ұсыныстары;
3. Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша мұндай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту.

2.8. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу микрокредит беру туралы шарттың ағымдағы талаптары бойынша міндеттемелердің орындалмауына әкеп соққан мән-жайларды қарыз алушы құжаттамалық растаған кезде, қарыз алушының әлеуметтік және қаржылық жағдайын ескере отырып, оның берешек жүктемесінің төмендеуін қамтамасыз ететін шарттарда жүзеге асырылады.

2.9. Микроқаржы ұйымы мен қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдаған кезде, микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу тәртібі мен мерзімдері микроқаржы ұйымының ішкі құжатымен айқындалады, бұл ретте, мұндай өзгерістерді енгізу мерзімі микроқаржы ұйымы осындай шешім қабылдаған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен аспайды.

2.10. Микроқаржы ұйымы микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту жөнінде өз ұсыныстарын жіберген кезде, микроқаржы ұйымы ұсынған микрокредит беру туралы шартты өзгерту талаптарына қарыз алушының жауап беру мерзімі микроқаржы ұйымының хатында көрсетіледі және қарыз алушы микроқаржы ұйымының шешімін алған күннен бастап кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күнді құрайды, қарыз алушының микроқаржы ұйымы ұсынған микрокредит беру туралы шартты өзгерту талаптарына жауап беру мерзімі ол бойынша қарыз алушы микроқаржы ұйымының шешімін алған күннен бастап кемінде 3 (үш) күнтізбелік күнді құрайды.

2.11. Микроқаржы ұйымы мен қарыз алушы арасында микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту жөніндегі микроқаржы ұйымының ұсынысын алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде келісімге қол жеткізбеу микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту болып есептеледі. Бұл мерзім микроқаржы ұйымы мен қарыз алушының келісімі болған кезде ұзартылуы мүмкін.

3-тарау. Қарыз алушы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен жүгінуге құқылы негізгі жағдайлар

3.1. Қарыз алушы микроқаржы ұйымына ағымдағы қаржылық және әлеуметтік жағдай туралы ақпарат беруге, микрокредит шарты бойынша міндеттемелерді орындауға мүмкіндік беретін кірістердің азаю немесе болмау фактісін құжатпен растауға тиіс.

№ р/т	Қарыз алушының шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен жүгінуі үшін негізгі жағдайлар	Растайтын құжаттың атауы (кезең мерзімі өткен кезеңмен сәйкес келуі керек)
1	Тіркеу органдарында жұмыссыз ретінде жұмыспен қамту	Анықтама 1) халықты жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі жергілікті органда жұмыссыз ретінде есепке қою туралы, 2) салық органынан жеке кәсіпкер ретінде тіркелмегені туралы.
2	Қарыз алушының әлеуметтік мәртебесінің өзгеруі, атап айтқанда ХӘОТ-қа жатқызу, сол сияқты орташа айлық табыстың төмендеуіне әсер еткен қарыз алушының бірге тұратын жақын туысының, жұбайының (зайыбының)	Қарыз алушының/оның туысының ХӘОТ санатына жатқызылғанын растайтын құжат

	ХӘОТ мәртебесін алуы	
3	Қарыз алушының ауруға байланысты уақытша еңбекке жарамсыздығы (3 айдан астам)	Қарыз алушының еңбекке жарамсыздығына әкеп соққан ауруын растайтын медициналық мекемеден анықтама
4	Қарыз алушының бала күтіміне байланысты демалысқа шығуы	1. Баланың туу туралы куәлігі 2. Бала күтіміне байланысты демалыста болғаны туралы жұмыс орнынан анықтама
5	Қарыз алушыны мерзімді әскери қызметке шақыру	Әскери комиссариаттан шақыру қағазы. Қызмет фактісін растайтын әскери бөлім командирінің қолы қойылған хат
6	Қарыз алушының жақын туыстарының, жұбайының (зайыбының) ауруына (әлеуметтік маңызы бар аурулар қатарынан) немесе қайтыс болуына байланысты отбасылық мән-жайлар	1. туысының ауруын растайтын медициналық мекемеден анықтама. 2. туысының қайтыс болғаны туралы куәлік
7	Қарыз алушыға материалдық шығын келтірген мән-жайлар (ұрлық, өрт және т.б.)	1) өрт сөндіру қызметінен; 2) құқық қорғау органдарынан қылмыстық іс жүргізу (ұрлау кезінде) туралы және т.б. анықтама

3.2. Ломбард тізімді қолданыстағы шарттарда микрокредит шарты бойынша міндеттемелерді орындау мүмкіндігіне әсер еткен жағдайға байланысты өзге де жағдайларда қарауға және толықтыруға құқылы.

3.3. Қарыз алушы толық емес мәліметтер мен құжаттарды ұсынған кезде, микроқаржы ұйымы оларды сұратады.

3.4. Қарыз алушы сұратылған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады.

Сұратылған құжаттарды көрсетілген мерзімде ұсынбау қарыз алушының өтінішін қараусыз қалдыру үшін негіз болып табылады, ол туралы Қарыз алушыға тиісті хабарлама жіберіледі.

Азаматтарға ыңғайлы болу үшін өтініштер жазбаша да, қашықтан да, яғни Ломбардтың info@allombard.kz ресми электрондық поштасы арқылы Ломбард бөлімшелеріне бармай-ақ берілуі мүмкін.

4-тарау. Берешекті реттеу шарттары мен тәртібі және төлемге қабілетсіз қарыз алушыға қатысты қолданылатын шаралар

4.1. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда, бірақ ол басталған күннен бастап он күнтізбелік күннен кешіктірмей, микроқаржы ұйымы қарыз алушыны микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен және мерзімдерде келесі туралы хабардар етуге міндетті:

1) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау бойынша мерзімін өткізіп алу және хабарламада көрсетілген күнге мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, төлемдер енгізу қажеттілігінің туындауы;

2) қарыз алушы - жеке тұлғаның микрокредит беру туралы шарт бойынша микроқаржы ұйымына жүгіну құқығы;

3) қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары.

4.2. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап отыз күнтізбелік күн ішінде қарыз алушы - жеке тұлға микроқаржы ұйымына баруға және (немесе) жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың мерзімі өтіп кетуінің себептері, кірістер және оның микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді

қамтитын өтінішті, оның ішінде келесілермен байланысты мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқылы:

1) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін немесе сыйақы мәнін азайту жағына қарай өзгертумен;

2) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдырумен;

3) берешекті өтеу әдісін немесе өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертумен;

4) микрокредит мерзімін өзгертумен;

5) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешірумен, микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) жоюмен;

6) тараптардың келісімінде белгіленген мерзімдерде ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті кепіл берушінің дербес өткізуімен;

7) кепілге салынған мүлікті микроқаржы ұйымына беру жолымен микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына кері қайтарып берумен;

8) сатып алушыға микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті өткізумен.

4.3. Микроқаржы ұйымы қарыз алушы - жеке тұлғаның өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде микрокредит беру туралы шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістерді уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген тәртіппен және жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қарайды, қарыз алушы - жеке тұлғаға келесі туралы хабарлайды

1) микрокредит беру туралы шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісім;

2) берешекті реттеу жөніндегі өз ұсыныстары;

3) бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту.

4.4. Қарыз алушы - жеке тұлға осы баптың 3-тармағының 3) тармақшасында көзделген микроқаржы ұйымының шешімін алған күннен бастап он бес күнтізбелік күн ішінде, немесе микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде, микроқаржы ұйымын бір мезгілде хабардар ете отырып, уәкілетті органға жүгінуге құқылы.

4.5. Уәкілетті орган қарыз алушы - жеке тұлғаның микроқаржы ұйымына өтінішінің дәлелдерін ұсынған және микроқаржы ұйымымен микрокредит беру туралы шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеген кезде оның өтінішін қарайды.

4.6. Уәкілетті органның "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын қарыз алушы - жеке тұлғадан кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес тұрғын үй болып табылатын, ипотекамен қамтамасыз етілген жылжымайтын мүлікке микрокредит беру туралы шарт бойынша өтінішті қарау кезеңінде кепілге қойылған мүліктен сотқа талап қою арқылы өндіріп алуға жол берілмейді.

4.7. Осы тармақтың үшінші бөлігінде белгіленген талап уәкілетті органның өтініш берілген күннен бастап алпыс күнтізбелік күннен астам өтінішті, сондай-ақ қарыз алушы - жеке тұлға бұрын қаралған мәселе бойынша қайта өтініш берген жағдайларына қолданылмайды.

4.8. Қарыз алушы - жеке тұлғаның өтінішін уәкілетті орган Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қарайды.

4.9. Осы баптың 1-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген талап қанағаттандырылмаған жағдайда, сондай-ақ қарыз алушы-жеке тұлғаның осы баптың 2-тармағында көзделген құқықтарды микрокредит беру туралы шарт бойынша іске асырмаған жағдайда, немесе қарыз алушы - жеке тұлға мен микроқаржы ұйымы арасында микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, микроқаржы ұйымының келесі құқығы бар:

1) қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы мәселені қарау.

Шараларды қолдану туралы шешім қабылдау микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады;

2) Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) микрокредит беру туралы шартта көзделген шараларды қолдану, оның ішінде микрокредит беру туралы шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгіну, сондай-ақ "жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен немесе сот тәртібімен өндіріп алу;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушы - жеке кәсіпкерді, заңды тұлғаны банкрот деп тану туралы сотқа талап арызбен жүгіну.

4.10. Қарыз алушы микрокредитті қайта құрылымдау талаптары бойынша келіскен кезде, Ломбард келесі 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде микрокредит шартының талаптарына қажетті өзгерістер енгізуге міндетті.

4.11. Ломбард қарыз алушының микрокредитті қайта құрылымдау туралы өтінішін қарауға және заңда белгіленген мерзімде дәлелді шешім беруге міндетті. Қарыз алушы өз тарапынан әлеуметтік және қаржылық жағдайды құжаттамалық растауды ұсынуға міндетті.

4.12. Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде, қарыз алушы уәкілетті органға жүгінуге құқылы.

4.13. Уәкілетті орган қарыз алушының өтінішін оның ломбардқа жүгінуінің дәлелдерін ұсынған және шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеген кезде қарайды.

5-тарау. Микроқаржы омбудсманы

5.1. Жеке тұлғаның және микроқаржы ұйымының құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында, сондай-ақ осы қағидалардың 5.2. тармағында көзделген жағдайларда микроқаржы ұйымы мен жеке тұлға арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді оның жүгінуі бойынша реттеуді жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға микроқаржы омбудсманы болып табылады.

Микроқаржы омбудсманы өз қызметінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

1) тараптардың теңқұқықтылығы;

2) бейтараптық;

3) микрокредит беру құпиясын және өзге де заңмен қорғалатын құпияны сақтау;

4) тараптардың құқықтарын сақтау және заңмен қорғалатын мүдделерін құрметтеу;

5) шешім қабылдау рәсімінің айқындылығы мен шешімнің негізділігі.

5.2. Микроқаржы омбудсманы жеке тұлға болып табылатын қарыз алушы және осындай қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап ету) берілген тұлға арасында туындайтын келіспеушіліктерді қарыз алушының жүгінуі негізінде реттеуді жүзеге асырады.

Микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап ету) берілген тұлға өзі микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін сатып алған қарыз алушы жүгінген кезде микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасасуға және микроқаржы омбудсманы микрокредитке байланысты сұратқан кез келген ақпарат пен мәліметтерді беруге міндетті.

5.3. Микроқаржы омбудсманы шешімді жеке-дара қабылдайды және оны дауға қатысушы тараптардың назарына жазбаша нысанда жеткізеді.

Микроқаржы омбудсманы шешімдер қабылдаған кезде Қазақстан Республикасының заңнамасын және жасалған шарттардың талаптарын басшылыққа алады.

5.4. Микроқаржы омбудсманы мынадай:

5.4.1. сот қарауға қабылдаған және (немесе) олар бойынша заңды күшіне енген сот актісі бар;

5.4.2. жүгінуші адам микрокредит беру туралы шарт шеңберінде туындаған жағдайды реттеу мақсатында өзінің микроқаржы ұйымына, микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап ету) берілген тұлғаға жүгінуінің жазбаша дәлелдемесін ұсынбаған;

5.4.3. істің жаңа мән-жайлары болмаған кезде қайтадан жіберілген жолданымдарды қарамайды.

5.5. Микроқаржы омбудсманының шешімін қарыз алушы-жеке тұлға қабылдаған жағдайда ол микроқаржы ұйымы, қарыз алушы-жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап ету) берілген тұлға үшін міндетті болады.

Микроқаржы омбудсманы осы Заңның 29-1-бабының 1 және 2-тармақтарында көзделген жағдайларда жеке тұлғалардың жолданымдарын қарауды және шешімдер қабылдауды өтеусіз жүзеге асырады.

Жолданымды қарау нәтижелері мүдделі тараптар немесе олардың өкілдері қол қоятын хаттамамен ресімделіп, жеке тұлғаның және микроқаржы ұйымының, қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап ету) берілген тұлғаның назарына жеткізіледі.

Хаттамада мыналар қамтылуға тиіс:

1) қол қойылған күні мен орны;

2) микроқаржы омбудсманының тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе);

3) өтініш беруші-жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе), байланыс телефонының нөмірі, микроқаржы ұйымының, қарыз алушы-жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап ету) берілген тұлғаның атауы, олардың мекенжайлары мен деректемелері;

4) даудың нысанасы немесе жеке тұлғаның мәлімделген талабы;

5) микроқаржы омбудсманы анықтаған істің мән-жайлары;

6) микроқаржы омбудсманының өтініш беруші-жеке тұлғаның өтінішін толық не ішінара қанағаттандыру немесе қанағаттандырудан бас тарту туралы шешімі;

7) микроқаржы омбудсманының шешімін орындау мерзімі;

8) микроқаржы ұйымының, қарыз алушы-жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап ету) берілген тұлғаның шешімді орындау нәтижелері туралы хабар беру мерзімі.

5.6. Қарыз алушы-жеке тұлғалардың микрокредит беру туралы шарттар жөніндегі міндеттемелерді орындау талаптарын өзгертуге қатысты жолданымдары бойынша микроқаржы омбудсманы тараптардың өзара қолайлы шешімге қол жеткізуіне және микрокредит беру туралы шарт жөніндегі міндеттемелерді орындау талаптарын өзгерту туралы тараптар келіскен шешімнің қабылдануына жәрдемдеседі.

Микроқаржы омбудсманының шешімімен келіспеген жағдайда мүдделі тарап сотқа жүгінуге құқылы.

5.7. Микроқаржы ұйымының, қарыз алушымен микрокредит беру туралы жасалған шарт бойынша микроқаржы жөніндегі омбудсманның шешіміне құқығы (талап ету) бар тұлғаның орындау мерзімі, егер тараптардың келісімінде өзгеше мерзім белгіленбесе, күнтізбелік отыз күнді құрайды.

6-тарау. Микроқаржы ұйымының есептілігі

6.1. Микроқаржы ұйымы тоқсан сайын есепті тоқсаннан кейінгі айдың 10-күнінен кешіктірілмейтін мерзімде қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау жөніндегі уәкілетті органға келесі ақпаратты ұсынады:

1. Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жеке тұлғалардың - қарыз алушылардың қаралған өтініштері туралы, микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы;

2. Қағидаларға 4-қосымшаға сәйкес нысан бойынша қарыз алушы - жеке тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттың талаптарына енгізілген өзгерістер туралы;

3. Қағидаларға 5-қосымшаға сәйкес нысан бойынша қарыз алушы - жеке тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептері туралы.

"АЛ ЛОМБАРД" ЖШС-не жүгіну үшін байланыс деректері:

Семей қаласы, М.Дулатов көшесі, 145-үй, 6-пәтер.

Астана қаласы, Сығанақ көшесі, 64/1-үй.

Ақтөбе қаласы, Әбілқайыр хан даңғылы, 84-үй.

Алматы қаласы, мкр. Орбита-2, 28А-үй, 23-пәтер.

Атырау қаласы, М. Өтемісұлы көшесі, 97А-үй.

Өскемен қаласы, Назарбаев даңғылы, 28-үй.

Тараз қаласы, Самал шағын ауданы, 14-үй.
Талдықорған қаласы, Абай көшесі, 254-үй.
Орал қаласы, Құрманғазы көшесі, 165-үй.
Қарағанды қаласы, Әбдіров даңғылы, 19-үй.
Қостанай қаласы, Абай даңғылы, 173-үй.
Қызылорда қаласы, Желтоқсан көшесі, 47-үй.
Ақтау қаласы, 19 шағын ауданы, 35-үй.
Павлодар қаласы, Сәтпаев көшесі, 834-үй.
Петропавл қаласы, Интернациональная көшесі, 24-үй.
Шымкент қаласы, Нұрсат шағын ауданы, 11-үй, 12-пәтер.
Жезқазған қаласы, Сейфуллин көшесі, 53-үй, 77-пәтер.

Байланыс телефондары: 8 777 407 16 15
Электрондық пошта: info@allombard.kz.

Бас директордың
2025 жылғы "29" "сәуір"
№03-41ҚБ бұйрығына
№ 1 қосымша

Өтініш нысаны

«АЛ ЛОМБАРД» ЖШС
И.Б. Шаграеваға
Кімнен: ТАӘ (толық)______________
____

Тұрғылықты мекенжайы:___________
____
Байланыс деректері:______________
ЖСН:____________________________

Өтініш

____
____
(Шарт бойынша міндеттемені орындаудың мерзімін өткізіп алу себептерін көрсету: жұмыстан айрылу/уақытша еңбекке жарамсыздық/кәсіпкерлік қызметті тоқтата тұру және т.б.)
байланысты әлеуметтік, қаржылық жағдайдың нашарлауына және табыстың төмендеуіне байланысты,

Сізден:
____
____
____сұраймын.
(өтінішті / ұсынысты, қажет болған жағдайда, мерзімдерін көрсету)
Өтінішке келесі құжаттардың көшірмесін қоса беремін:___________________________.
(қаржылық жағдайдың нашарлағанын растайтын құжаттың атауын көрсету)

Кепіл билеттерінің тізімі:
1. 20 жылғы "___"________ №_____ кепіл билеті;
2.

Жауабын_________________________________арқылы беруіңізді сұраймын.
e-mail, WhatsApp, филиалдан алып кетемін

202__ жылғы "___"________ қолы

Бас директордың
2026 жылғы "28" "сәуір"
№03-НҚ бұйрығына
№2 қосымша

Өтініш нысаны

Кімге:

ТАӘ (толық)_______________
____

Тұрғылықты мекенжайы:____________
____
Байланыс деректері:________________
ЖСН:_______________________________

Микрокредит беру туралы шарттың
талаптарын өзгертуден бас тарту

«АЛ ЛОМБАРД» ЖШС (бұдан әрі – Кредитор) Сіздің 20 жылғы "___"_________ №____ кепіл билетінің шарттарына (бұдан әрі – Шарт) өзгерістер енгізу туралы 20 жылғы "___"________ өтінішіңізге (20 жылғы "___"________ кіріс № ___) жауап ретінде келесіні хабарлайды.

"Микроқаржы қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 9-2-бабы 3-тармағының 3) тармақшасына сәйкес Кредитор ____
____байланысты
(бас тарту себептерінің негіздемесін көрсету)
Шарт талаптарын өзгертуден бас тартады.

Бас директор **Қадырбай С.К.**

*Қарыз алушыда банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымда және (немесе) микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымда микрокредит беру туралы бірнеше шарт болған жағдайда, әрбір Шарт бойынша бас тарту беріледі.

Бас директордың
2026 жылғы "29" "сәуір"
№03-НҚ бұйрығына
№ 3 қосымша

Нысан

Қарыз алушы - жеке тұлғалардың микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы қаралған өтініштері (ұйымның атауы) туралы _____ жылғы «___»________ жағдай бойынша ақпарат (есепті жылдың басынан бастап өсуімен)

(сомасы, мың теңге)

Қарыз түрі		Келіп түскен өтініштер					
		Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ*		
		қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
А		1	2	3	4	5	6
1.	Кепілсіз микрокредиттер						
1.1	оның ішінде Микроқаржы қызметі туралы заңның 4-бабының 3-1-тармағына сәйкес келетін микрокредиттер						
2.	Кепілді микрокредиттер						
2.1	олардың ішінде ипотекамен қамтамасыз етілген						

* ХӘОТ - "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 68-бабына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтары және атаулы әлеуметтік көмек алатын тұлғалар.

Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізілді						Микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тартылды					
Барлығы			оның ішінде ХӘОТ			Барлығы			оның ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

Қаралудағы өтініштер						Микроқаржы ұйымы микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту жөнінде өз ұсыныстарын жолдады, қарыз алушы берілген өтінішті кері қайтарып алды, қарыз алушы оның қаржылық жай-күйінің нашарлағанын растайтын құжаттарды ұсынудан бас тартты, қарыз алушы микрокредит беру туралы шартқа ұсынылған өзгерістерге қол қоймады (қажетін көрсету)					
Барлығы			оның ішінде ХӘОТ			Барлығы			оның ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Бас директордың
2026 жылғы "29" сәуір
№ 03-НҚ бұйрығына
№ 4 қосымша

Нысан

Қарыз алушы - Жеке тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттың талаптарына енгізілген (ұйымның атауы) өзгерістер туралы _____ жылғы «___»________ жағдай бойынша ақпарат (есепті жылдың басынан бастап өсуімен)

(сомасы, мың теңге)

Қарыз түрі		Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізілді					
		Барлығы			оның ішінде ХӘОТ		
		қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
А		1	2	3	4	5	6
1.	Кепілсіз микрокредиттер						
1.1	оның ішінде Микроқаржы қызметі туралы заңның 4-бабының 3-1-тармағына сәйкес келетін микрокредиттер						
2.	Кепілді микрокредиттер						
2.1	олардың ішінде ипотекамен қамтамасыз етілген						

* ХӘОТ - "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 68-бабына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтары және атаулы әлеуметтік көмек алатын тұлғалар.

Қарыз түрі		оның ішінде келесі түрінде:					
		қарызды толық кешіру					
		Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ*		
		қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
А		37	38	39	40	41	42
1.	Кепілсіз микрокредиттер						
1.1	оның ішінде Микроқаржы қызметі туралы заңның 4-бабының 3-1-						

	тармағына сәйкес келетін микрокредиттер						
2.	Кепілді микрокредиттер						
2.1	олардың ішінде ипотекамен қамтамасыз етілген						

оның ішінде келесі түрінде:											
сыйақы мөлшерлемесін не сыйақы мәнін азайту						негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыру					
Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ			Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

оның ішінде келесі түрінде:											
кепіл берушінің ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті өз бетінше өткізуі						кепілге салынған мүлікті микроқаржы ұйымына беру жолымен микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына кері қайтарып беру					
Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ			Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54

оның ішінде келесі түрінде:											
берешекті өтеу әдісін немесе берешекті өтеу кезектілігін өзгерту						микрокредит мерзімін өзгерту					
Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ			Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

оның ішінде келесі түрінде:											
сатып алушыға микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені бере отырып, ипотека нысанасы болып табылатын жылжымайтын мүлікті сату						микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістердің өзге түрі (қайсысын көрсету)					
Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ			Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66

оның ішінде келесі түрінде:					
мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл), комиссияларды және өзге де төлемдерді жою					
Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
31	32	33	34	35	36

Өтініштер жақсартатын жағдайларды қолдану үшін қаралуда					
Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
67	68	69	70	71	72

Бас директордың
2026 жылғы "29" сәуір
№03-НҚ бұйрығына
№5 қосымша

Нысан

Қарыз алушы - Жеке тұлғаларға микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептері (ұйымның атауы) туралы _____ жылғы «___»________ жағдай бойынша ақпарат (есепті жылдың басынан бастап)

(сомасы, мың теңге)

Қарыз түрі		Микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тартылды					
		Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ*		
		қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
А		1	2	3	4	5	6
1.	Кепілсіз микрокредиттер						
1.1	оның ішінде Микроқаржы қызметі туралы заңның 4-бабының 3-1-тармағына сәйкес келетін микрокредиттер						
2.	Кепілді микрокредиттер						
2.1	олардың ішінде ипотекамен қамтамасыз етілген						

Қарыз түрі		қарыз алушының өтімді кепілі / салымы / өзге мүлкі бар (микроқаржы ұйымының талдауы бойынша немесе растайтын құжат болған жағдайда)					
		Барлығы			олардың ішінде ХӘОТ		
		қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
А		31	32	33	34	35	36
1.	Кепілсіз микрокредиттер						
1.1	оның ішінде Микроқаржы қызметі туралы заңның 4-бабының 3-1-тармағына						

	сәйкес келетін микрокредиттер						
2.	Кепілді микрокредиттер						
2.1	олардың ішінде ипотекамен қамтамасыз етілген						

* ХӘОТ - "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 68-бабына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтары және атаулы әлеуметтік көмек алатын тұлғалар.
** Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы №215 "Микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымның қарыз алушысының борыштық жүктемесі коэффициентін есептеу қағидаларын және оның шекті мәнін бекіту туралы" қаулысы (Құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде №19670 тіркелді).

оның ішінде келесі себептер бойынша:											
төлемдерді кейінге қалдыру берілген жағдайда қарыз алушының борыштық жүктемесі коэффициентінің ең жоғары деңгейінен асып кету **						қарыз алушы оның қаржылық және әлеуметтік жағдайының нашарлауын растайтын құжаттарды ұсынбады					
Барлығы			оның ішінде ХӘОТ			Барлығы			оның ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

оның ішінде келесі себептер бойынша:											
қарыз қарыз алушының атына алаяқтық тәсілмен алынған						өтініш қарыз алушының сенімхатынсыз үшінші тұлғамен берілді					
Барлығы			оның ішінде ХӘОТ			Барлығы			оның ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

оның ішінде келесі себептер бойынша:											
Бұған дейін қайта құрылымдау/кейінге қалдыру (екі реттен көп) берілген						қарыз алушының міндеттемелерді орындауға мүмкіндік беретін табысының жеткілікті мөлшері (микроқаржы ұйымының талдауы бойынша)					
Барлығы			оның ішінде ХӘОТ			Барлығы			оның ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

оның ішінде келесі себептер бойынша:											
қарыз алушының қайтыс болуы және мұрагерлік құқығын ресімдемеу						микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тартудың өзге де себептері (себебін көрсету)					
Барлығы			оның ішінде ХӘОТ			Барлығы			оның ішінде ХӘОТ		
қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы	қарыз алушылар саны	шарттар саны	қарыз сомасы
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

2026 жылғы "29" "сәуір"
№03-НҚ бұйрыққа
№ 6 қосымша

Нысан

Қарыз алушылардың микрокредиттер бойынша мәселелік берешегін реттеу мәселелері бойынша өтініштерін тіркеу

ЖУРНАЛЫ

№	Жүгіну күні	Т.А.Ә.	Қысқаша мазмұны	Орындау үшін кімге және қашан берілді	Орындау мерзімі	Қабылданған шешім