

# Товарищество с ограниченной ответственностью

## «АЛ ЛОМБАРД»

БИН 080240022292

Юридический адрес: Республика Казахстан, Туркестанская область,  
район Сайрам, сельский округ Аксукеент, село Аксу,  
ул. Сұраншы батыр, дом 42, квартира 43

**БҰЙРЫҚ**

29 04. 2026 ж/г. № 03-00

**ПРИКАЗ**

с. Аксу

### Об утверждении Правил, регламентирующие порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросу урегулирования проблемной задолженности ТОО «АЛ ЛОМБАРД»

В соответствии со статьей 9-2 Закона Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности», на основании постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила, регламентирующие порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросу урегулирования проблемной задолженности ТОО «АЛ ЛОМБАРД»;

2. Утвердить форму заявлений от заемщиков (Приложение №1);

3. Утвердить форму отказа в изменении условий договора о предоставлении микрокредита (Приложение №2);

4. Утвердить форму отчета о рассмотренных заявлениях заемщиков-физических лиц, о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (Приложение №3);

5. Утвердить форму отчета о внесенных изменениях в условия договора о предоставлении микрокредита заемщиков-физических лиц (Приложение №4);

6. Утвердить форму отчета о причинах отказа в изменении условий договора о предоставлении микрокредита заемщиков-физических лиц (Приложение №5);

7. Утвердить форму журнала регистрации обращений заемщиков-физических лиц по вопросам урегулирования проблемной задолженности по микрокредитам (Приложение №6);

4. Настоящий приказ вводится в действие с 29.04.2026 года.

5. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Қадырбай С.К.

**Товарищество с ограниченной ответственностью  
«АЛ ЛОМБАРД»**

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
Приказом Генерального директора  
ТОО «АЛ ЛОМБАРД»  
от «29» 09 2026 года № 03-00



**Правила, регламентирующие порядок регистрации и сроки  
рассмотрения обращений заемщиков по вопросу урегулирования  
проблемной задолженности ТОО «АЛ ЛОМБАРД»**

с. Аксу, 2026 год

## Оглавление

<u>Глава 1. Общие положения</u> .....	3
<u>Глава 2. Порядок подачи и сроки рассмотрения обращений заемщиков об урегулировании просроченной задолженности</u> .....	3
<u>Глава 3. Основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора</u> .....	4
<u>Глава 4. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика</u> .....	6
<u>Приложение № 1</u> .....	9
<u>Приложение № 2</u> .....	10
<u>Приложение № 3</u> .....	11
<u>Приложение № 4</u> .....	13
<u>Приложение № 5</u> .....	16
<u>Приложение № 6</u> .....	20

## **Правила, регламентирующие порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросу урегулирования проблемной задолженности ТОО «АЛ ЛОМБАРД»**

Настоящие Правила, регламентирующие порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений заемщиков по вопросам урегулирования просроченной задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика Товарищества с ограниченной ответственностью «АЛ ЛОМБАРД» (далее - Ломбард) разработаны в соответствии со статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16.07.2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита».

### **Глава 1. Общие положения**

Правила регламентируют деятельность Ломбарда, в целях выполнения требований статьей 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

Ломбард, при необходимости, обеспечивает разработку дополнительных внутренних инструкций и документов, регулирующих порядок взаимодействия сотрудников Ломбарда с заемщиками по вопросам урегулирования просроченной задолженности.

В Правилах используются основные понятия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан (далее - РК), а также следующие сокращения и условные обозначения:

- 1) **Ломбард** – ТОО «АЛ ЛОМБАРД» и его филиалы.
- 2) **Заемщик** – физическое лицо, заключившее с Ломбардом, договор о предоставлении микрокредита;
- 3) **Потребительский микрокредит** – микрокредит, не являющийся микрокредитом, обеспеченным ипотекой недвижимого имущества, предоставляемый физическому лицу на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 4) **Задолженность** - сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, заключенным с заемщиком;

Иные специфические термины и сокращения, используемые в настоящих Правилах, применяются в соответствии с законодательством РК или принятыми в международной ломбардной практике.

### **Глава 2. Порядок подачи и сроки рассмотрения обращений заемщиков об урегулировании просроченной задолженности**

2.1. Для начала процедуры урегулирования проблемной задолженности заемщику необходимо обратиться с соответствующим заявлением в Ломбард. В заявлении необходимо указать ФИО, ИИН, контактные данные, сведения о микрокредите, причины возникновения просрочки с приложением имеющихся подтверждающих документов.

2.2. Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в микрофинансовую организацию, предоставившую микрокредит (далее – заявление) в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

2.3. По истечении срока, указанного в пункте 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительной надписи о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенного для урегулирования задолженности по договору о предоставлении микрокредита либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, а также в случае, если право (требование) по

договору о предоставлении микрокредита не было уступлено микрофинансовой организацией третьему лицу.

2.4. Рассмотрение микрофинансовой организацией заявления осуществляется без установления к заемщику требования единовременного погашения просроченной задолженности по микрокредиту, либо ее части.

2.5. Заемщик вправе по согласованию с микрофинансовой организацией самостоятельно погасить просроченную задолженность по договору о предоставлении микрокредита, либо ее часть до рассмотрения микрофинансовой организацией заявления.

2.6. Заявление заемщика подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению микрофинансовой организацией.

2.7. Микрофинансовая организация 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 изменению условий договора о предоставлении микрокредита;

3. отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа по форме согласно Приложению 2 к Правилам.

2.8. Внесение изменений в условия договора о предоставлении микрокредита осуществляется на условиях, обеспечивающих снижение долговой нагрузки заемщика с учетом его социального и финансового положения при документальном подтверждении заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям договора о предоставлении микрокредита.

2.9. При принятии микрофинансовой организацией и заемщиком решения о согласии с изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, порядок и сроки внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита определяются внутренним документом микрофинансовой организации, при этом срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия такого решения микрофинансовой организацией.

2.10. При направлении микрофинансовой организацией своих предложений по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, срок представления ответа заемщиком на предложенные микрофинансовой организацией условия изменения договора о предоставлении микрокредита указывается в письме микрофинансовой организации и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения микрофинансовой организации, срок представления ответа заемщиком на предложенные микрофинансовой организацией условия изменения договора о предоставлении микрокредита по которому составляет не менее 3 (трёх) календарных дней со дня получения заемщиком решения микрофинансовой организации.

2.11. Недостижение соглашения между микрофинансовой организацией и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения предложения микрофинансовой организации по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия микрофинансовой организации и заемщика.

### **Глава 3. Основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора.**

3.1. Заемщик должен предоставить микрофинансовой организации информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по договору микрокредита.

№ 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 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 ребенком	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 подтверждающий факт службы
6	Семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью	1. справка из медицинского учреждения, подтверждающая заболевание родственника. 2. свидетельство о смерти родственника
7	Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д)	Справка из: 1) пожарной службы; 2) правоохранительных органов о заведении уголовного дела (при краже) и др.

3.2. Ломбард вправе рассмотреть и дополнить список иными случаями, в зависимости от ситуации, повлиявшими на возможность исполнять обязательства по договору микрокредита на действующих условиях.

3.3. При предоставлении заемщиком неполных сведений и документов микрофинсовая организация запрашивает их.

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

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

*Для удобства граждан заявления могут быть поданы как письменно, так и дистанционно, то есть без посещения отделений Ломбарда посредством официальной электронной почты Ломбарда: [info@allombard.kz](mailto:info@allombard.kz).*

#### **Глава 4. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика**

4.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные в договоре о предоставлении микрокредита, о:

- 1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- 2) праве заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

4.2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик - физическое лицо вправе посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 2) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 4) изменением срока микрокредита;
- 5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- 6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
- 7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества;
- 8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

4.3. Микрофинансовая организация в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику - физическому лицу 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 отказа.

4.4. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) пункта 3 настоящей статьи, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

4.5. Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика - физического лица при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения

с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

4.6. В период рассмотрения уполномоченным органом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд.

4.7. Требование, установленное частью третьей настоящего пункта, не распространяется на случаи рассмотрения уполномоченным органом обращения свыше шестидесяти календарных дней с даты обращения, а также повторного обращения заемщика - физического лица по ранее рассмотренному вопросу.

4.8. Обращение заемщика - физического лица рассматривается уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

4.9. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 1 настоящей статьи, а также нереализации заемщиком - физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 2 настоящей статьи, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке;

3) обратиться с иском в суд о признании заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4.10. При согласии заемщика по условиям реструктуризации микрокредита Ломбард обязан в течение следующих 15 (пятнадцати) календарных дней внести необходимые изменения в условия договора микрокредита.

4.11. Ломбард обязан рассмотреть обращение заемщика о реструктуризации микрокредита и предоставить в установленные законом сроки мотивированное решение. Заемщик со своей стороны обязан предоставить документальное подтверждение социального и финансового положения.

4.12. При не достижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора, заемщик вправе обратиться в уполномоченный орган.

4.13. Уполномоченный орган рассматривает обращение заемщика при предоставлении доказательств его обращения к ломбарду и не достижения взаимоприемлемого решения об изменении условий договора.

## **Глава 5. Микрофинансовый омбудсман**

5.1. Микрофинансовым омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между микрофинансовой организацией и физическим лицом по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и микрофинансовой организации, а также в случаях, предусмотренных пунктом 5.2. настоящих Правил.

Микрофинансовый омбудсман руководствуется в своей деятельности следующими принципами:

- 1) равноправие сторон;
- 2) беспристрастность;
- 3) соблюдение тайны предоставления микрокредита и иной охраняемой законом тайны;
- 4) соблюдение прав и уважение охраняемых законом интересов сторон;
- 5) прозрачность процедуры принятия и обоснованность решения.

5.2. Микрофинансовым омбудсманом осуществляется урегулирование разногласий, возникающих между заемщиком, являющимся физическим лицом, и лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с таким заемщиком договору о предоставлении микрокредита, на основании обращения заемщика.

Лицо, которому уступлено право (требование) по договору о предоставлении микрокредита, обязано взаимодействовать с микрофинансовым омбудсманом и предоставлять любую запрашиваемую микрофинансовым омбудсманом информацию и сведения, связанные с микрокредитом, при обращении заемщика, обязательства которого по договору о предоставлении микрокредита им были приобретены.

5.3. Решение принимается микрофинансовым омбудсманом единолично и в письменной форме доводится до сведения сторон, участвующих в споре.

При принятии решений микрофинансовый омбудсман руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

5.4. Микрофинансовый омбудсман не рассматривает обращения:

5.4.1. принятые к рассмотрению судом и (или) по которым имеется судебный акт, вступивший в законную силу;

5.4.2. по которым обращающееся лицо не представило письменное доказательство его обращения в микрофинансовую организацию лицу, которому уступлено право (требование) по договору о предоставлении микрокредита, с целью урегулирования возникшей ситуации в рамках договора о предоставлении микрокредита;

5.4.3. направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела.

5.5. Решение микрофинансового омбудсмана обязательно для микрофинансовой организации, лица, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком – физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, в случае принятия его заемщиком – физическим лицом.

Рассмотрение обращений физических лиц и принятие решений в случаях, предусмотренных пунктами 1 и 2 статьи 29-1 настоящего Закона, осуществляются микрофинансовым омбудсманом безвозмездно.

Результаты рассмотрения обращения оформляются протоколом, подписываемым заинтересованными сторонами или их представителями, с доведением его до сведения физического лица и микрофинансовой организации, лица, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита.

Протокол должен содержать:

- 1) дату и место его подписания;
- 2) фамилию, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) микрофинансового омбудсмана;
- 3) фамилию, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), контактный номер телефона заявителя – физического лица, наименование микрофинансовой организации, лица, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком – физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, их адреса и реквизиты;
- 4) предмет спора или заявленное требование физического лица;
- 5) обстоятельства дела, установленные микрофинансовым омбудсманом;
- 6) решение микрофинансового омбудсмана о полном либо частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявления заявителя – физического лица;
- 7) срок исполнения решения микрофинансового омбудсмана;
- 8) срок информирования микрофинансовой организацией, лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком – физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, о результатах исполнения решения.

5.6. По обращениям заемщиков – физических лиц, касающимся изменения условий

исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита микрофинансовый омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения и принятии согласованного сторонами решения об изменении условий исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В случае несогласия с решением микрофинансового омбудсмана заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.

5.7. Срок исполнения микрофинансовой организацией, лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения микрофинансового омбудсмана составляет тридцать календарных дней, если иной срок не установлен по соглашению сторон.

#### **Глава 6. Ответность микрофинансовой организации**

6.1. Микрофинансовая организация ежеквартально в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет в уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций следующую информацию:

1. о рассмотренных заявлениях заемщиков-физических лиц, о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, по форме согласно приложению 3 к Правилам;
2. о внесенных изменениях в условия договора о предоставлении микрокредита заемщиков-физических лиц, по форме согласно приложению 4 к Правилам;
3. о причинах отказа в изменении условий договора о предоставлении микрокредита заемщиков-физических лиц, по форме согласно приложению 5 к Правилам.

#### **Контакты для обращения в ТОО «АЛ ЛОМБАРД»:**

- г. Семей, ул. М. Дулатова, д. 145, кв. 6.
- г. Астана, ул. Сыганак, д. 64/1.
- г. Актобе, пр. Абилкайыр хана, д. 84.
- г. Алматы, мкр. Орбита-2, д. 28А, кв. 21.
- г. Атырау, ул. М. Өтемісұлы, д. 97А, кв. 10.
- г. Оскемен, пр. Назарбаева, д. 28.
- г. Тараз, мкр Самал, д. 14.
- г. Талдыкорган, ул. Абая, д. 254.
- г. Уральск, ул. Курмангазы, д. 165.
- г. Караганда, пр. Абдирова, д. 19.
- г. Костанай, пр. Абая, д. 173.
- г. Кызылорда, ул. Желтоксан, д. 47.
- г. Актау, мкр. 19, д. 35, н.п. 2.
- г. Павлодар, ул. Сатпаева, д. 34, н.п. 23.
- г. Петропавловск, ул. Интернациональная, д. 24, н.п. 1.
- г. Шымкент, мкр. Нурсат, д. 11, кв. 12.

Контактные телефоны: 8 777 407 16 15  
Электронный адрес: [info@allombard.kz](mailto:info@allombard.kz).

Приложение № 1  
к приказу № 03-00  
Генерального директора  
от «29» апреля 2026 года

Форма заявления

ТОО «АЛ ЛОМБАРД»

Қадырбай С.К.

От ФИО (полностью) \_\_\_\_\_

Адрес проживания: \_\_\_\_\_

Контактные данные: \_\_\_\_\_

ИИН: \_\_\_\_\_

### Заявление

В связи с ухудшением социального, финансового положения и снижением доходов, связанные 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.

Ответ прошу предоставить посредством \_\_\_\_\_  
e-mail, WhatsApp, заберу в филиале

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПОДПИСЬ

Приложение № 2  
к приказу № 03-08  
Генерального директора  
от «29» апрель 2025 года

Форма заявления

Кому:

ФИО (полностью) \_\_\_\_\_

Адрес проживания: \_\_\_\_\_

Контактные данные: \_\_\_\_\_

ИИН: \_\_\_\_\_

Отказ в изменении условий  
договора о предоставлении микрокредита

ТОО «АЛ ЛОМБАРД» (далее – Кредитор) в ответ на Ваше заявление от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ года (входящий № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ года) о внесении изменений в условия Залогового билета № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ года (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» Кредитор отказывает Вам в изменении условий Договора в связи с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ .  
(указать обоснования причин отказа)

Генеральный директор

Қадырбай С.К.

\*В случае наличия у заемщика в организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и (или) организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, нескольких договоров о предоставлении микрокредита отказ предоставляется по каждому Договору.

Информация о рассмотренных (наименование организации) заявлениях заемщиков - физических лиц, о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, по состоянию на 1 \_\_\_\_\_ года (с нарастанием с начала отчетного года)  
(суммы в тысячах тенге)

Вид займа		Поступило заявлений					
		Всего			из них СУСН*		
		количество о заемщи ков	количество о догово ров	сумма долга	количество заемщи ков	количество о догово ров	сумма долга
А		1	2	3	4	5	6
1.	Микрокредиты беззалоговые						
1.1	из них микрокредиты соответствующие пункту 3-1 статьи 4 Закона о микрофинансовой деятельности						
2.	Микрокредиты залоговые						
2.1	из них обеспеченные ипотекой						

\* СУСН-социально уязвимые слои населения согласно статье 68 Закона Республики Казахстан «О жилищных отношениях» и лица, получающие адресную социальную помощь.

Внесены изменения в условия договора о предоставлении микрокредита						Отказано в изменении условий договора о предоставлении микрокредита					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количес тво заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количество о заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

На рассмотрении заявления						Микрофинансовая организация направила свои предложения по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, заемщик отозвал поданное заявление, заемщик отказал в предоставлении документов, подтверждающих ухудшение его финансового состояния, заемщиком не подписаны предложенные изменения в договор о предоставлении микрокредита (указать нужное)					
						Всего			из них СУСН		
количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	колич ество заемщ иков	количест во догово ров	сумма долга	колич ество заемщ иков	количест во догово ров	сумма долга	количест во заемщик ов	колич ество догов оров	сумма долга
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Информация о внесенных (наименование организации) изменениях в условия договора о предоставлении микрокредита заемщиков - физических лиц, по состоянию на 1 \_\_\_\_\_ года (с нарастанием с начала отчетного года)

(суммы в тысячах тенге)

Вид займа		Внесены изменения в условия договора о предоставлении микрокредита					
		Всего			из них СУСН*		
		количество заемщиков	количество о договоров	сумма долга	количество о заемщиков	количество договоров	сумма долга
А		1	2	3	4	5	6
1.	Микрокредиты беззалоговые						
1.1	из них микрокредиты соответствующие пункту 3-1 статьи 4 Закона о микрофинансовой деятельности						
2.	Микрокредиты залоговые						
2.1	из них обеспеченные ипотекой						

\* СУСН-социально уязвимые слои населения согласно статье 68 Закона Республики Казахстан «О жилищных отношениях» и лица, получающие адресную социальную помощь.

Вид займа		в том числе в виде:					
		полное прощение долга					
		Всего			из них СУСН		
		количество заемщиков	количество о договоров	сумма долга	количество о заемщиков	количество договоров	сумма долга
А		37	38	39	40	41	42
1.	Микрокредиты беззалоговые						

1.1	из них микрокредиты соответствующие пункту 3-1 статьи 4 Закона о микрофинансовой деятельности						
2.	Микрокредиты залоговые						
2.1	из них обеспеченные ипотекой						

в том числе в виде:											
уменьшение ставки вознаграждения либо значения вознаграждения						отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

в том числе в виде:											
самостоятельная реализация залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки						представление отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54

в том числе в виде:			
изменение метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности		изменение срока микрокредита	
Всего		из них СУСН	

количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумм а долга	количес тво заемщи ков	количест во догово ров	сумм а долга	количес тво заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

в том числе в виде:											
реализация недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю						иной вид изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (указать какой)					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количест во догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количес тво заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66

в том числе в виде:					
прощение просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмена неустойки (штрафа, пени), комиссий и иных платежей					
Всего			из них СУСН		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
31	32	33	34	35	36

Заявления находятся на рассмотрении для применения улучшающих условий					
Всего			из них СУСН		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
67	68	69	70	71	72

Информация о причинах отказа (наименование организации) в изменении условий договора о предоставлении микрокредита заемщиков - физических лиц, по состоянию на 1 \_\_\_\_\_ года (с начала отчетного года)

(суммы в тысячах тенге)

Вид займа		Отказано в изменении условий договора о предоставлении микрокредита					
		Всего			из них СУСН*		
		количество о заемщи ков	количество о договоров	сумма долга	количество о заемщи ков	количество о договоров	сумма долга
А		1	2	3	4	5	6
1.	Микрокредиты беззалоговые						
1.1	из них микрокредиты соответствующие пункту 3-1 статьи 4 Закона о микрофинансовой деятельности						
2.	Микрокредиты залоговые						
2.1	из них обеспеченные ипотекой						
Вид займа		у заемщика имеется ликвидный залог/вклад/иное имущество (по анализу микрофинансовой организации или при наличии подтверждающего документа)					
		Всего			из них СУСН		
		количество о заемщи ков	количество о договоров	сумма долга	количество о заемщи ков	количество о договоров	сумма долга
А		31	32	33	34	35	36
1.	Микрокредиты беззалоговые						
1.1	из них микрокредиты соответствующие пункту 3-1 статьи 4 Закона о микрофинансово						

	й деятельности						
2.	Микрокредиты залоговые						
2.1	из них обеспеченные ипотекой						

\* СУСН-социально уязвимые слои населения согласно статье 68 Закона Республики Казахстан «О жилищных отношениях» и лица, получающие адресную социальную помощь;

\*\* Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 215 «Об утверждении Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность» (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 19670).

в том числе по причинам:											
превышение максимального уровня коэффициента долговой нагрузки заемщика в случае предоставления отсрочки платежей**						заемщиком не предоставлены документы, подтверждающие ухудшение его финансового и социального положения					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

в том числе по причинам:											
заем получен мошенническим способом на имя заемщика						заявление подано третьим лицом без доверенности заемщика					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга	количество заемщиков	количество договоров	сумма долга
37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

в том числе по причинам:											
ранее были предоставлены реструктуризация/отсрочка (более двух раз)						достаточный размер дохода заемщика, позволяющий исполнять обязательства (по анализу микрофинансовой организации)					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количес тво заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количес тво догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сум ма долг а
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

в том числе по причинам:											
смерть заемщика и не оформление прав на наследство						иные причины отказа в изменении условий договора о предоставлении микрокредита (указать причину)					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количес тво заемщи ков	количе ство догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количес тво догово ров	сумма долга	количе ство заемщи ков	количе ство догово ров	сум ма долг а
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

Приложение № 6  
к приказу № 03-018  
от «29» апреля 2026 года

форма

# **ЖУРНАЛ**

*регистрации обращений заемщиков по  
вопросам урегулирования проблемной  
задолженности по микрокредитам*

<b>№</b>	<b>Дата обращения</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Краткое содержание</b>	<b>Кому и когда передано для исполнения</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Принятое решение</b>