

## **Порядок и сроки рассмотрения обращения заёмщика по урегулированию задолженности**

1. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по залоговому билету заёмщик вправе посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по залоговому билету, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия залогового билета, 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) представлением отступного взамен исполнения обязательства по залоговому билету путем передачи Ломбарду заложенного имущества.

К заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательства по залоговому билету и/или ухудшение финансового состояния.

2. При представлении заёмщиком неполных сведений и документов Ломбард имеет право запросить их.

Заёмщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заёмщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

3. Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заёмщика, а при запросе дополнительных документов и сведений с момента их предоставления заёмщиком, рассматривает предложенные изменения в условия залогового билета и в письменной форме, либо посредством SMS, WhatsApp, Telegramm, иных мессенджеров сообщений, отправленных на указанный заёмщиком абонентский номер, сообщает заёмщику о (об):

- согласии с предложенными изменениями в условия залогового билета;
- своих предложениях по урегулированию задолженности;
- отказе в изменении условий залогового билета с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

При принятии Ломбардом решения о согласии с предложенными Заёмщиком изменениями в условия Залогового билета, Ломбард не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты принятия такого решения разрабатывает изменения и дополнения в условия Залогового билета, подписывает в двух экземплярах с Заёмщиком соответствующее дополнительное соглашение, второй экземпляр которого вручает Заёмщику.

При направлении Ломбардом своих предложений по изменению условий залогового билета, срок представления ответа заёмщиком на предложенные Ломбардом условия изменения залогового билета указывается в письме Ломбарда, составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заёмщиком решения Ломбарда

4. В случае неудовлетворения Заёмщиком требований о необходимости внесения платежей (погашение микрокредита и/или вознаграждения и/или неустойки), а также нереализации заёмщиком своего права на обращение в Ломбард с заявлением о внесении изменений в условия залогового билета, либо отсутствия согласия между Ломбардом и



заёмщиком по изменению условий залогового билета, Ломбард вправе принять следующие меры в отношении заёмщика:

- обратиться с иском в суд о взыскании долга по залоговому билету;
- взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени), на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия заёмщика в случае недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления заёмщика и непредставления заёмщиком возражений по задолженности;
- обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке и провести его реализацию без проведения торгов не ранее одного месяца после истечения срока погашения микрокредита, либо обратить заложенное имущество в свою собственность.

#### Информация об ответственных лицах и их контактные данные

№ п/п	ФИО ответственного	адрес	телефон	электронный адрес
1	Бычкова Е.В.	г. Атырау, мкр.Авангард 3-31	+77014600906	atyrau@kzgarant.kz
2	Щепеткова Н.В.	г. Караганда, пр.Бухар жырау, 57/1	+77014552487	nataly@kzgarant.kz
3	Курмангалиева А.А.	г.Жезказган, ул.Абая 83	+77088353507	Zhezkazgan@kzgarant.kz
4	Кусаинова А.Н.	г. Нур-Султан ул.Куйши Дина, 7	+77015208807	astana@kzgarant.kz
5	Джангазинова А.К.	г.Павлодар, ул.Ткачева, 9	+77056085386	pavlodar@kzgarant.kz
6	Садыкова Е.Х.	г.Экибастуз, ул.Машхур Жусупа,71	+77015342151	ekibastuz@kzgarant.kz
7	Нургалиева Г.К.	г.Усть-Каменогорск, пр. Нурсултана Назарбаева, 40	+77081520145	oskemen@kzgarant.kz
8	Джумагельдиева А.К	г.Семей, ул.Александра Затаевича,35	+77055087707	semey@kzgarant.kz
9	Ахметова А.Н.	г.Актау, 11 мкн, д.60	+77024832265	aktau@kzgarant.kz
10	Кадиркулова М.Е.	г.Уральск, пр.Абая, 49	+77770752075	uralsk@kzgarant.kz
11	Мажекенова Л.М	г. Актобе, пр.Абилкайыр Хана, 5	+77473054969	aktobe@kzgarant.kz
12	Кадырова Л.Г.	г. Кызылорда, ул.Бегим Ана, 6/5	+77026226310	kyzyl-orда@kzgarant.kz
13	Шойбекова А.А.	г. Шымкент, пр.Республики, 12-4	+77716263375	shymkent@kzgarant.kz
14	Фролова Л.М.	г.Алматы, мкрн.Аксай 3 Б, д.1Б оф.36	+77027307049	almaty@kzgarant.kz
15	Пак О.В.	г.Тараз, ул.Казыбек би, д.111 каб 312	+77077108789	taraz@kzgarant.kz
16	Иванова Н.А.	г. Петропавловск, ул.Евняя Букетова, 20	+77773266078	piter@kzgarant.kz

Горячая линия: 8 (7212) 506-306