Утверждены
Решением Единственного участника
ТОО «Прайм Ломбард»
№ 5 от «21» июля 2026г.

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МИКРОКРЕДИТОВ

г.Костанай 2026г..

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ....3

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ....5

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МИКРОКРЕДИТОВ8

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ....9

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ....10

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА....12

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ЗАЕМЩИКОВ), ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ ЛОМБАРДОМ....12

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЯ, ЗАЕМЩИКА), ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ....15

9. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ, СВЯЗАННЫХ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МИКРОКРЕДИТОВ, ВКЛЮЧАЯ ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ ПРИГОДНОСТИ МИКРОКРЕДИТА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЯ, ЗАЕМЩИКА)....28

10. ПОРЯДОК И СРОКИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА (ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА)....32

11. ТРЕБОВАНИЯ К СПОСОБУ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ 41

12. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА....41

13. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМ ЗАЕМЩИКОМ 42

14. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ (ЗАЯВИТЕЛЯМИ, ЗАЕМЩИКАМИ)....48

15. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЕМ, ЗАЕМЩИКОМ) И ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗНОГЛАСИЙ МЕЖДУ ЛОМБАРДОМ И ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЕМ, ЗАЕМЩИКОМ)....56

16. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ....58

17. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА....61

18. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ....61

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления краткосрочных микрокредитов товариществом с ограниченной ответственностью «Прайм Ломбард» (далее Правила) разработаны в соответствии с законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» № 56-V от 26.11.2012 г, Гражданским кодексом Республики Казахстан, «Правилами организации деятельности ломбардов, включая вопросы хранения вещей в ломбарде, установления требований по обеспечению безопасности и технической укрупнённости помещений ломбардов, мер по противодействию обороту в ломбардах незаконно добытых вещей» № 226 от 28.11.2019 г., Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования), Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 ноября 2019 года № 210 «Об утверждении Перечня документов, необходимых для получения микрокредита, а также Правил ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита» (далее – Постановление № 210), Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 44 «Об утверждении Правил исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам»

1.2. Ломбард осуществляет свою деятельность при наличии правил предоставления микрокредитов, утвержденных их высшим органом.

Правила предоставления микрокредитов должны соответствовать требованиям к осуществлению микрофинансовой деятельности, установленным нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Требования к осуществлению микрофинансовой деятельности устанавливают:

1) перечень сведений, которые должны содержать правила предоставления микрокредитов;

2) порядок раскрытия информации при предоставлении микрокредитов и консультировании клиентов;

3) порядок заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе требования к его содержанию, оформлению, обязательным условиям;

4) принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов;

5) виды и признаки недобросовестных практик, а также порядок их выявления при предоставлении микрокредитов;

6) порядок и ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными клиентами;

7) порядок рассмотрения микрофинансовой организацией обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг;

8) требования к разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности клиентов.

1.3. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления ТОО "Прайм Ломбард" (далее – Ломбард, осуществляющая микрофинансовую деятельность) микрокредитов физическим лицам (именуемым далее - Заемщик), под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем 9 000 000 тенге;

1.4. Настоящие Правила являются открытой информацией и предоставляются Ломбардом для ознакомления. Правила размещены в месте, доступном для обозрения Заемщиком (Заявителем) ломбарда, на сайте https://prime-lombard.kz и являются неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита, примерных условий

договора о предоставлении микрокредита, заключаемого между Ломбардом и Заемщиком, а также договора о залоге вещей в Ломбарде, оформляемого выдачей Ломбардом залогового билета.

1.5. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия заключения договоров о предоставлении микрокредитов о залоге вещей в Ломбарде. Микрокредиты предоставляются в размере до 100 МРП и по договорам о предоставлении микрокредита, в размере свыше 100 МРП.

1.6. Деятельность ломбарда заключается в предоставлении бесцелевых микрокредитов физическим лицам под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования. Ломбард, вправе осуществлять операции, по учету, хранению и продаже ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни.

1.7. Договор о предоставлении микрокредита под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, оформляется выдачей ломбардом Залогового билета. При предоставлении микрокредита под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, дополнительно оформляется договор залога транспортного средства, который подписывается обеими сторонами и считается вступившим в силу с момента подписания.

Микрокредит предоставляется ломбардом на возвратной и возмездной основе на срок не более одного года физическому лицу – заёмщику, который является одновременно залогодателем.

1.8. Микрокредиты предоставляются ломбардом заёмщику под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности;

Платность выражается в виде вознаграждения (процента в день), размер которого определяется залоговым билетом.

Срочность определяется в сроках предоставления микрокредита (в днях).

Возвратность означает, что сумма микрокредита с учётом вознаграждения должна быть возвращена ломбарду в определенный залоговым билетом срок, определяемый графиком погашения микрокредита по договору.

Обеспеченность означает, что исполнение обязательств заёмщика по возврату микрокредита и уплате вознаграждения гарантируется передачей ломбарду движимого имущества (личного пользования или транспортного средства), которое хранится у ломбарда на весь период действия договора и может быть реализовано в случае неисполнения заёмщиком своих обязательств в установленный залоговым билетом срок.

1.9. Ломбард гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к Заемщику, и об операциях микрофинансовой организации (за исключением правил предоставления микрокредитов).

1.10. Целью данных правил является, ознакомление клиента с видом микрокредита; процентной ставкой (вознаграждением); суммой переплаты; порядком рассмотрения заявления, условиями договора, правами заёмщика; и другой информацией по желанию клиентов в рамках предстоящей выдачи микрокредита.

1.11. Ломбард вправе предоставлять микрокредиты только при наличии правил предоставления микрокредитов, утвержденных ее высшим органом.

1.12. График работы Ломбарда установлен: отдельными внутренними документами.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Правила предоставления микрокредита** – предложение по предоставлению услуг и порядку проведения ломбардных операций, обращенное заёмщикам.

2.2. **Сайт** – https://prime-lombard.kz.

2.3. **Ломбард –** товарищество с ограниченной ответственностью, осуществляющее деятельность по предоставлению бесцелевых микрокредитов физическим лицам под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьми тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, а также иную деятельность предусмотренную законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности». Ломбард заключает залоговый билет, при условии получения согласия Заемщика в установленном настоящими Правилами порядке на:

- предоставление информации о нем в кредитное бюро и в органы внутренних дел;
- выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета и органам внутренних дел.

2.4. **Договор о залоге вещей в Ломбарде** – договор, по которому Залогодатель предоставляет Залогодержателю под заклад движимое имущество, предназначенное для личного пользования, а также под залог транспортное средство, предназначенное для личного пользования, в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту. Договор о залоге вещей в Ломбарде оформляется выдачей Ломбардом Залогового билета.

2.5. **Договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет**)– договор о предоставлении Ломбардом Заемщику микрокредита под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, с начислением вознаграждения в установленном размере и обязательством Заемщика вернуть денежную сумму и начисленное вознаграждение в определенный договором срок.

2.6. **Заклад** - вид залога, при котором заложенное имущество передается залогодателем во владение залогодержателя. С согласия залогодержателя предмет залога может быть оставлен у залогодателя под замком залогодержателя. Предмет залога может быть оставлен во владении залогодателя с нанесением знаков, свидетельствующих о залоге (твердый залог).

2.7. **Предмет залога (заклад/заклад движимого имущества) –** движимое имущество, предназначенное для личного пользования и передаваемое во владение ломбарда, обеспечивающее исполнение обязательства по погашению микрокредита и начисленного вознаграждения, неустойки (при ее наличии);

2.8. **Заёмщик (клиент, потребитель финансовых услуг) –** дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином Республики Казахстан или иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранный гражданин, имеющий вид на жительство) заключивший с ломбардом договор о предоставлении микрокредита под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования**,** и принимающее на себя обязательство возвратить в установленный срок микрокредит и оплатить вознаграждение, начисленное за время пользования микрокредитом.

2.9. **Залогодатель** - дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином Республики Казахстан или иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранный гражданин, имеющий вид на жительство), предоставляющее в заклад, в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту, движимое имущество, предназначенное для личного пользования.

2.10. **Заявитель (клиент, потребитель финансовых услуг)** - дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином Республики Казахстан или иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранный гражданин, имеющий вид на жительство), подавшее в Ломбард заявление на предоставление микрокредита.

2.11. **Залогодержатель** – Ломбард, осуществляющее принятие от физических лиц заклад, в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту, движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также залог транспортное средство, предназначенное для личного пользования.

2.12. **Залоговый билет –** договор о предоставлении микрокредита, который выдается ломбардом при достижении согласия оформлении микрокредита, содержащий сведения о предмете залога и условияхпредоставления микрокредита, обеспечивающий его возврат.

2.13. **Оценочная стоимость –** установленная стоимость предмета заклада/залога с учётом интересов ломбарда. Оценочная стоимость – это баланс между вероятной ценой, по которой предмет заклада/залога может быть реализован в условиях рыночной конкуренции в случае невозврата микрокредита, и между суммой возмещения ущерба заёмщику вследствие утери или порчи предмета заклада/залога. Если в качестве предмета заклада выступают изделия из золота – учитывается чистый вес и проба драгоценного металла, изделий из меха норки, бытовой и офисной техники, мобильных телефонов и т.п. берутся во внимание модель, год выпуска, внешний вид, комплектация, состояние и т.д. При приеме в залог автотранспорта оценка производится в соответствии с ценами на вещи такого же рода и качества, обычно взимаемыми в торговле, с обязательным отражением результатов оценки в залоговом билете.

2.14. **Микрокредит –** деньги, предоставляемые ломбардом заёмщику под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования**,** в национальной валюте Республики Казахстан – тенге на условиях платности, срочности, возвратности обеспеченности.

2.15. **Вознаграждение** – то плата за пользование микрокредитом, выраженная в процентном отношении к сумме микрокредита, которую заемщик уплачивает Ломбарду. Данная плата является составной частью годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ), которая представляет собой реальную стоимость микрокредита для заемщика и включает в себя все причитающиеся Ломбарду денежные средства (вознаграждение, комиссии и иные платежи) за весь срок пользования микрокредитом.

2.16. **Месячный расчетный показатель (МРП)** - установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете Республики Казахстан.

2.17. **Согласие субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро/ Согласие субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета** получателю кредитного отчета из кредитного бюро – документы, утвержденные Ломбардом в соответствии с Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан», принимая и подписывая которые, Заемщик соглашается с условиями предоставления информации о нем в кредитные бюро и выдачи кредитного отчета из кредитного бюро.

2.18. **Сумма переплаты по микрокредиту** - сумма всех платежей Заемщика по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету), включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита.

2.19. **Уполномоченный орган** – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

2.20. **Размер годовой эффективной ставки вознаграждения** по договору о предоставлении микрокредита не превышает предельный размер, определенный

совместным нормативным правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения - 46 (сорок шесть) процентов.

2.21. **СУСН** - социально уязвимые слои населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях».

2.22. **Анкета** - заявления сведения о Заемщике, предоставленные им самостоятельно при обращении в Ломбард.

2.23. **Микрофинансовый омбудсман** - независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между Ломбардом и физическим лицом по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и Ломбардом, а также в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

2.24. **Безупречная деловая репутация** - профессионализм и добросовестность лица, подтверждаемые в том числе отсутствием фактов:

- совершения указанным лицом противоправных действий (бездействия), которые привели к неплатежеспособности, повлекшей принудительную ликвидацию финансовой организации, либо к применению к банку режима урегулирования;
- неснятой или непогашенной судимости указанного лица, в том числе отсутствие вступившего в законную силу судебного акта о применении к лицу уголовного наказания в виде лишения права занимать должность руководящего работника финансовой организации, банковского и (или) страхового холдинга и являться крупным участником (крупным акционером) финансовой организации пожизненно;
- наличия отношений с третьими лицами (контроля и влияния третьих лиц), действия которых способствовали легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, на основании сведений уполномоченного органа по финансовому мониторингу;

2.25. **Сервисная компания** - дочерняя организация по управлению стрессовыми активами, коллекторское агентство, обладающие в рамках договора доверительного управления правами (требованиями), полномочиями по доверительному управлению правами (требованиями) по договору банковского займа, договору о предоставлении микрокредита, в том числе в отношении:

- изменения условий договора банковского займа, договора о предоставлении микрокредита;
- представления в суде интересов лица, с которым заключен договор доверительного управления правами (требованиями);
- приема от должника денег и (или) иного имущества;
- иных полномочий, предусмотренных настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и (или) договором доверительного управления правами (требованиями).

2.26. **Основной срок –** период времени, на который заемщику предоставляется микрокредит в соответствии с условиями Залогового билета. Основной срок микрокредита устанавливается сроком от 1 до 45 календарных дней. По истечении указанного срока допускается пролонгация (продление) микрокредита путем внесения соответствующих изменений в залоговый билет. Срок каждой пролонгации не может превышать 45 календарных дней с даты внесения изменений в залоговый билет.

2.27. **Гарантийный срок (Срок для обращения взыскания на предмет заклада/залога)** – период времени, предоставляемый ломбардом заемщику после истечения срока погашения микрокредита, установленного залоговым билетом, для

добровольного исполнения обязательств, не менее 30 календарных дней. В течение указанного срока ломбард не осуществляет реализацию предмета залога.

2.28. **Задолженность –** все денежные суммы, подлежащие уплате Заемщиком Ломбарду по договору о предоставлении микрокредита, договору о закладе вещей в Ломбарде, включая сумму микрокредита, вознаграждения и неустойки, предусмотренные настоящими Правилами, договором о предоставлении микрокредита, в Ломбарде.

2.29. Пролонгация – продление срока пользования микрокредитом, осуществляемое путем внесения изменений в залоговый билет. Пролонгация оформляется при условии оплаты заемщиком всех начисленных на дату пролонгации сумм вознаграждения, а также неустойки (штрафа, пени) в случае несвоевременной оплаты после даты, указанной в залоговом билете.

2.30. **Возврат микрокредита –** прекращение обязательств по выплате суммы основного долга микрокредита, начисленного вознаграждения по процентам (при наличии таковых), неустойки (штрафа, пени) и иных издержек ломбарда.

2.31. **Неустойки (штрафа, пени)** - денежная сумма, которую заемщик обязан уплатить ломбарду в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства согласно залоговому билету, в частности в случае просрочки исполнения, в размере, определенном настоящими Правилами и Залоговым билетом.

2.32. **Договор доверительного управления правами (требованиями)** - договор доверительного управления правами (требованиями) по договору банковского займа, договору о предоставлении микрокредита, заключенный между сервисной компанией и лицом, указанным в пункте 1 статьи 63 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», или лицом, указанным в части первой пункта 5 статьи 9-1 настоящего Закона, или страховой (перестраховочной) организацией.

2.33. **Кредитное досье** – документы и сведения, формируемые Ломбардом на каждого Заемщика.

2.34. **Кредитное бюро** – организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных отчетов и оказание иных услуг.

2.35. **Микрофинансовые услуги** - осуществление организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность (далее - микрофинансовые организации), деятельности по предоставлению микрокредитов.

2.36. **Именная сохранная квитанция** - документ, который может выдается Ломбардом при заключении договора хранения вещи в Ломбарде, содержащий сведения о находящейся на хранении вещи и обязанности Ломбарда по хранению вещи в течение 30 календарных дней по истечении срока именной сохранной квитанции.

2.37. **Невостребованная вещь** - вещь, которая находится на хранении в Ломбарде и не истребована Поклажедателем по истечении срока именной сохранной квитанции.

2.38. **Поклажедатель** - дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином Республики Казахстан или иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранный гражданин, имеющий вид на жительство), которое передает Ломбарду вещь на хранение в соответствии с условиями именной сохранной квитанции.

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МИКРОКРЕДИТОВ

3.1. Ломбард предоставляет микрокредиты в пределах размеров и сроков, установленных законодательством Республики Казахстан, на одного Заемщика.

3.2. Максимальная сумма предоставляемых микрокредитов на срок до 45 (Сорока пяти) календарных дней не превышает 100 (Сто) МРП, установленных на текущий финансовый год, по одному залоговому билету, с возможностью пролонгации, при этом

общий срок всех пролонгаций не должен превышать 90 дней (предельные суммы и сроки предоставления микрокредита).
Максимальный срок микрокредита до 45 дней.

3.3. Деятельность Ломбарда по предоставлению микрокредитов физическим лицам под заклад движимого имущества по одному залоговому билету (договору), предназначенного для личного пользования, ограничивается максимальным сроком до одного года в размере, не превышающем 9 000 000 (Восемь миллионов) тенге (предельные суммы и сроки предоставления микрокредита).

3.4. Ломбардом утверждены два вида микрокредита:

- Первый вид договора - до 100 (стократного) размера МРП, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, сроком до 45 (сорока пяти) календарных дней.
- Второй вид договора - до 9 000 000 (Девяти миллионов) тенге, сроком до 1 (одного) года.

3.5. Заявитель, в последующем Заемщик, самостоятельно выбирает вид микрокредита, в пределах своего залога (заклада).

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

4.1. Предельная ставка вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, размер которых не превышает 100 (Стократного) размера МРП, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, составляет: менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов.

4.2. Все платежи по договору о предоставлении микрокредита (Залоговому билету), заключенному на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, сумма микрокредитов по которым не превышает 100 (Стократного) размера МПР, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия Залогового билета.

4.3. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 1 (одного) календарного года, свыше 100 (Стократно) размера МРП, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, не превышает 46 (сорок шесть) % ГЭСВ.

4.4. Ломбард при распространении и (или) размещении рекламы, содержащей информацию о величинах вознаграждения по микрокредиту, обязательно указывает годовую эффективную ставку вознаграждения.

4.5. На дату заключения, договора, изменения ставки вознаграждения и (или) изменения или введения новых комиссий и иных платежей в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита годовая эффективная ставка вознаграждения не может превышать предельный размер, утвержденный пунктами 4.1. и 4.3. настоящих Правил.

4.6. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов Заемщика, включающих в себя вознаграждение, при наличии - комиссионные и иные платежи, подлежащие уплате Ломбарду за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный его размер.

4.7. При изменении условий договора а предоставлении микрокредита (залогового билета), влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или)

срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита (Залоговый билет).

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

5.1. В обеспечение исполнения обязательств Заемщика по договору о предоставлении микрокредита Заемщик (Залогодатель) предоставляет в заклад Ломбарду (Залогодержателю) движимое имущество, предназначенное для личного пользования, принадлежащее ему на праве собственности. Право залога возникает у Ломбарда на основании договора о залоге вещей в Ломбарде, оформляемого выдачей Ломбардом залогового билета, и предоставляет Ломбарду право на получение компенсации из стоимости заложенного имущества в случае нарушения обязательств Заемщиком.

5.2. Право собственности на залоговое имущество должно быть зарегистрировано на заемщика и фактически находиться на территории Республики Казахстан при условии необходимости регистрации имущества. Если имущество не подлежит обязательной регистрации, то право собственности устанавливается по устному заявлению заемщика. Залоговое имущество должно обладать ликвидностью, обеспечиваемой широкой сферой использования имущества (применения), надлежащим состоянием и сложившейся конъюнктурой рынка на такое имущество.

5.3. В качестве обеспечения по договору о предоставлении микрокредита (залогового билета) Ломбард принимает:

1) движимое имущество, предназначенное для личного пользования, передаваемое в заклад;
2) ювелирные изделия и лом драгоценных металлов;
3) транспортные средства, предназначенные для личного пользования, передаваемые в залог;
4) бытовую/цифровую технику в технически исправном состоянии;
5) прочее движимое имущество, допускающееся для принятия в залог.

5.4. При оценке предмета залога работник Ломбарда учитывает качественные и количественные характеристики залогового имущества, его ликвидность. Ювелирное изделие в обязательном порядке апробируется химическими реактивами для проверки его качества и подлинности.

Оценка предоставляемого в залог ювелирного изделия производится работником Ломбарда, согласно утвержденным в Ломбарде ставкам по оценке ювелирных изделий, предоставляемых в залог.

5.5. Ювелирные золотые изделия оцениваются Ломбардом в 10% до 90 % от рыночной стоимости аналогичных изделий. Залогодатель (Заявитель, Заемщик) может рассчитывать на максимальную сумму оценки изделия только в случае, если изделие находится в идеальном состоянии.

В случае отказа Залогодателя (Заявителя, Заемщика) от апробирования или проверки химическими реактивами ювелирных изделий или лома ювелирных изделий, предоставляемых в качестве залога, данные изделия Ломбардом не принимаются.

5.6. В залоговом билете содержится описание ювелирных золотых изделий, включающее в себя: наименование ювелирного изделия с указанием индивидуальных идентификационных признаков и степени сохранности изделия с указанием имеющихся дефектов, пробы, веса изделия, его размеров (при необходимости), сумма оценки и иные условия.

5.7. Работник Ломбарда осуществляет контроль за соблюдением правил хранения представленных в залог ювелирных изделий.

5.8. В качестве обеспечения по договору о предоставлении микрокредита (Залоговому билету) Ломбард принимает следующую технику, предназначенную для личного пользования:

1) сотовые телефоны;
2) смартфоны;
3) планшеты;
4) ноутбуки;
5) смарт часы;
6) иная техника.

5.9. Требования к технике, предоставляемой в залог (заклад):

- надлежащий внешний вид и техническое состояние;
- новизна модели (не старше 3 (трех) лет для моделей на платформе Android);
- полная комплектация (наличие упаковки, зарядного устройства, наушников и/или устройств, необходимых для использования техники по назначению);
- наличие технического паспорта, гарантийного талона;
- техника должна быть свободна от прав и юридических притязаний третьих лиц.

5.10. При оценке предмета залога работник Ломбарда учитывает качественные и количественные характеристики залогового имущества, его ликвидность, производит визуальный осмотр техники на наличие дефектов корпуса, дефектов экрана (царапины, потертости) и т.д. Оценка предоставляемого в залог предмета залога производится работником Ломбарда, согласно утвержденным в Ломбарде ставкам по оценке техники, предоставляемой в залог.

5.11. Техника оценивается Ломбардом в 10%–90% от рыночной стоимости аналогичной техники. Залогодатель (Заявитель, Заемщик) может рассчитывать на максимальную сумму оценки техники только в случае, если данная модель новая, имеет полную комплектацию и находится в идеальном состоянии.

5.12. В договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете) содержится описание техники, включающее в себя: наименование с указанием индивидуальных идентификационных признаков, степени сохранности техники и имеющихся дефектов, сумма оценки и иные условия.

5.13. Работник Ломбарда осуществляет контроль за соблюдением правил хранения представленной в залог техники.

5.14. В договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете) содержится описание изделия, включающее в себя: наименование с указанием индивидуальных идентификационных признаков, степени сохранности изделия и имеющихся дефектов, сумма оценки и иные условия.

5.15. Ломбарду не допускается принятие в залог в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года, законами Республики Казахстан от 12 декабря 1995 года «О государственных наградах Республики Казахстан», от 7 марта 2014 года «О реабилитации и банкротстве» и от 2 апреля 2010 года «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей»:

1) недвижимого имущества;
2) вещей, изъятых из оборота и ограниченных в обороте;
3) арестованного имущества;
4) имущества, обремененного правами третьих лиц;
5) имущества, которое поступит в собственность залогодателя в будущем;
6) скоропортящегося сырья, продуктов питания;
7) одежды, обуви, белья, постельных принадлежностей, кухонной и столовой утвари, находившихся в употреблении, за исключением меховой и другой ценной одежды, столовых сервизов, предметов, сделанных из драгоценных металлов, а также имеющих художественную ценность;

8) детских принадлежностей;
9) транспортных средств, специально предназначенных для передвижения инвалидов, технических вспомогательных (компенсаторных) средств и специальных средств передвижения инвалидов;
10) международных и государственных призов, государственных орденов, медалей и нагрудных знаков к почетным званиям Республики Казахстан;
11) цельных и комплектных ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, как лом ювелирных изделий.

5.16. Оценка залогового обеспечения производится ответственным сотрудником ломбарда.

5.17. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию прав на движимое имущество

5.18. По истечении срока возврата микрокредита, указанного в залоговом билете, предусматривается дополнительный гарантированный период ожидания, длительностью 30 (тридцать) календарных дней, в течение которого залоговое имущество не передается на реализацию.

5.19. Ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенным имуществом до истечения гарантированного периода ожидания. По истечении указанного периода, и при отсутствии исполнения обязательств по возврату микрокредита и выплате вознаграждения и неустойки, ломбард вправе во внесудебном порядке, осуществить реализацию залогового имущества в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

5.20. Заемщик, подписывая залоговый билет, предоставляет свое согласие на внесудебную реализацию ломбардом залогового имущества.

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

6.1. После подачи Заявителем в Ломбард заявления о предоставлении микрокредита Ломбард в течение 40 минут с момента получения заявления на предоставление микрокредита от Заявителя принимает решение об удовлетворении Заявления на предоставление микрокредита (принятие положительного решения о предоставлении микрокредита) либо об отказе в удовлетворении данного заявления (принятие решения об отказе в предоставлении микрокредита).

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЕЙ, ЗАЕМЩИКОВ), ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ ЛОМБАРДОМ

1.1. Рассмотрение Ломбардом обращений потребителей финансовых услуг осуществляется в порядке, установленном Требованиями, а также в соответствии с политиками и процедурами соблюдения прав интересов потребителей услуг – физических лиц (Заявителей, Заемщиков).

1.2. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков):

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения Ломбарда (при наличии), в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по вопросам предоставления микрофинансовых услуг;
2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении потребителем финансовых услуг (Заявителем, Заемщиком) Ломбарда.

1.3. Сообщения, направленные в чат-формате, не признаются обращениями клиентов и рассматриваются как консультационные запросы. При этом Ломбард информирует клиента о порядке подачи обращения в соответствии с настоящими Правилами в случае выражения клиентом требования, жалобы либо несогласия с действиями (бездействием) Ломбарда.

1.4. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении (при наличии) и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Ломбард, не признаются обращениями потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков) и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом Ломбард информирует потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) о порядке подачи обращения, соответствующего правилам Требований.

1.5. Не относятся к обращениям потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков) по предоставлению микрокредитов следующие обращения:

1) обращения работников Ломбарда в организацию как работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением финансовых услуг, за исключением случаев, когда работник Ломбарда одновременно является потребителем финансовых услуг и обращается по вопросам, касающимся оказания ему финансовых услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между участниками (учредителями), членами органов управления, бенефициарами и самим Ломбардом, не связанные с предоставлением микрокредитов потребителям финансовых услуг (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, выплаты вознаграждения по облигациям, эмиссии и размещения ценных бумаг);

3) обращения контрагентов Ломбарда, не являющихся потребителями финансовых услуг, по договорам, не относящимся к предоставлению финансовых продуктов (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);

4) запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) Ломбарда либо условиями финансовых продуктов;

5) запросы, связанные с предоставлением Ломбардом отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг;

6) обращения, о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика);

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями финансовых услуг по конкретному договору (сделке), за исключением обращений, в интересах конкретного потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) с прямым указанием на это в обращении;

8) переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений потребителей финансовых услуг (Заявителя, Заемщика);

9) обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

1.6. Уполномоченные лица Ломбарда проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному исполнительным органом Ломбарда.

1.7. В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом Ломбарда во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно

оформляется потребителем финансовых услуг (Заявителем, Заемщиком) в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

1.8. Обращения, поступившие в Ломбард в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику) разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

1.9. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) об этом в начале разговора.

1.10. Письменные обращения потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков) подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними документами Ломбарда.

1.11. Потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику) выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.12. При недостаточности информации для рассмотрения обращения Ломбард запрашивает у потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) дополнительные документы и сведения.

1.13. Срок рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Ломбард.

1.14. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель финансовых услуг (Заявитель, Заемщик) извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения Ломбардом.

1.15. Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц и информирует потребителей финансовых услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

1.16. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит:

1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем услуг вопросу;

2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы организации и условия договоров;

3) описание установленных фактических обстоятельств;

4) разъяснение права потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя финансовых услуг).

1.17. В случае обоснованности обращения Ломбард принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика).

1.18. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Ломбарда. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами Ломбарда.

Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными подпунктами 2), 3) и 4) пункта 7.19. настоящих Правил.

1.19. Передача потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику) ответа осуществляется способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита и настоящими Правилами.

Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю финансовых услуг:

1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг;

2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя финансовых услуг;

3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс (при наличии) с полным текстом ответа;

4) с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором о предоставлении микрокредита, настоящих Правил, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

1.20. При личной явке потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) в Ломбард ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными пунктом 7.19. настоящих Правил.

1.21. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе потребителя услуг (Заявителя, Заемщика) от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

1.22. Ломбард ведет классификатор поступивших обращений, обеспечивающий:

1) регистрацию всех письменных обращений;

2) основную информацию по обращению;

3) классификацию обращений в соответствии с требованиями внутреннего порядка рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков), поступивших в процессе предоставления микрокредитов;

4) хранение информации не менее 5 (пяти) лет.

1.23. Основная информация по обращению включает:

1) регистрационный номер и дату обращения;

2) индивидуальный идентификационный номер или бизнес-идентификационный номер потребителя финансовых услуг (его представителя) и контактные данные в случае их указания в обращении;

3) демографические данные (пол, возраст, регион) в случае их указания в обращении;

4) канал поступления обращения;

5) тип кредитного продукта;

6) классификатор вопроса;

7) предмет и описание обращения;

8) сведения об ответственных работниках;

9) принятое по обращению решение.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЯ, ЗАЕМЩИКА), ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8. Права и обязанности Ломбарда, Заявителя и Заемщика

8.1. Ломбард вправе:

1) предоставлять микрокредит Заемщику наличными денежными средствами либо на банковский счет после подписания сторонами договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

2) в целях обеспечения надлежащего и своевременного исполнения обязательства Заемщиком, получить от Заемщика в залог движимое имущество, предназначенное для личного пользования.

3) запрашивать у Заявителя, Заемщика документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) и исполнения обязательств по нему, определенных настоящими Правилами.

4) собирать копии документов, удостоверяющих личность физических лиц - нерезидентов Республики Казахстан, для целей, предусмотренных Законом РК «О микрофинансовой деятельности»;

5) на изменение условий договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика в случаях, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», а также установленных в договоре о предоставлении микрокредита.

6) требовать досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения более чем на сорок календарных дней.

7) напоминать Заемщику в устном и письменном порядке о предстоящем погашении задолженности, а также о необходимости совершения других действий, связанных с микрокредитом, выданным Заемщику.

8) при наличии письменного согласия Заявителя, Заемщика предоставлять информацию о Заявителе, Заемщике, необходимую для формирования кредитных историй в кредитные бюро, за исключением кредитного бюро с государственным участием и (или) на получение кредитного отчета из кредитного бюро.

9) с письменного согласия Заявителя, Заемщика запрашивать, получать информацию от кредитных бюро (за исключением кредитного бюро с государственным участием), НАО «ГК «Правительство для граждан» и других организаций.

10) с письменного согласия Заявителя, Заемщика проверять и обрабатывать персональные данные.

11) предоставлять негативную информацию субъекта кредитной истории в кредитные бюро и получать предоставленную кредитными бюро информацию кредитных отчетов, в т.ч. содержащих негативную информацию о субъекте кредитной истории.

12) без согласия Заемщика уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности». При заключении между Ломбардом и указанным лицом договора об уступке прав требования по представленному микрокредиту, предоставлять третьему лицу информацию и документы, связанные с микрокредитом, в том числе негативную информацию по микрокредиту.

При уступке Ломбардом права (требования) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с Заемщиком в рамках договора о предоставлении микрокредита, распространяют свое действие на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование) по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету), а в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление сервисной компании требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора о предоставлении микрокредита, распространяют свое действие на правоотношения заемщика с сервисной компанией.

13) при наличии просроченных платежей по микрокредиту, осуществлять работу по возврату задолженности, в том числе путем:

- смс–уведомлений;
- оповещений на электронную почту:
- информационных телефонных звонков;
- контактов с Заемщиком и проведения профессиональных бесед;
- реализации предмета залога;

- перехода предмета залога (заклада) в собственность Ломбарда;
- взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке (в случае утраты предмета залога);
- уступки прав требований по микрокредиту третьим лицам;
- иных методов, не запрещенных законодательством Республики Казахстан и установленных настоящими Правилами.

14) отказать в выдаче микрокредита на стадии рассмотрения заявления на предоставление микрокредита, поданного Заявителем.

15) требовать от Заемщика, Залогодателя надлежащего исполнения всех обязательств, предусмотренных настоящими Правилами и заключенным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом).

16) при невыполнении Заемщиком обязанности по возврату предоставленного микрокредита и вознаграждения в срок, предусмотренный договором о предоставлении микрокредита, а также неустойки, по своему усмотрению:
- реализовать предмет залога без проведения торгов;
- реализовать предмет залога во внесудебном порядке путем проведения торгов, а также обратить в свою собственность предмет залога в случае объявления торгов несостоявшимися;
- требовать в судебном порядке взыскания с Заемщика задолженности по микрокредиту в денежной сумме (в случае утраты предмета залога);
- осуществить уступку права (требования) по договору без согласия Заемщика третьему лицу при соблюдении требований законодательства о микрофинансовой деятельности;
- обратиться с иском в суд, предусмотренный договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом);
- передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование задолженности коллекторскому агентству;
- взыскивать задолженность на основании исполнительной надписи. Исполнительная надпись совершается по месту регистрации либо месту жительства заемщика (физического лица), если иной адрес не указан в договоре.

17) требовать от Заемщика досрочного исполнения обязательств по погашению микрокредита в случаях:
- установления факта сообщения Заемщиком недостоверных сведений в заявлении на предоставление микрокредита;
- предоставления Заемщиком документов, не соответствующих требованиям, предусмотренных настоящими Правилами, и/или просроченных документов при заключении договора о предоставлении микрокредита (залогового билета);
- возникновения угрозы утраты или повреждения предмета залога;
- предъявления требований третьим лицом о правомерности предоставления имущества в залог.

18) осуществлять контроль за исполнением условий договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

19) при наличии задолженности по микрокредиту, осуществлять работу по возврату задолженности, в том числе действия, указанные в настоящих Правилах.

20) в случае смерти Заемщика, требовать уплаты задолженности наследниками Заемщика, в пределах стоимости перешедшего к таким наследникам имущества Заемщика в порядке наследования.

21) в одностороннем порядке производить по своему усмотрению снижение размера вознаграждения, неустойки за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, и (или) устанавливать период времени, в течение которого вознаграждение, неустойка за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита

и (или) уплате вознаграждения не взимаются, с устным или письменным уведомлением об этом Заемщика.

Ломбард вправе уведомить Заемщика о снижении размера вознаграждения, неустойки за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, и (или) установлении периода в течение которого вознаграждение, неустойка за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения не взимаются, посредством направления Заемщику смс-сообщения на его номер телефона, указанный в договоре о предоставлении микрокредита, и/или голосового сообщения в телефонном звонке по номеру телефона, указанному в договоре о предоставлении микрокредита, и/или на электронный адрес Заемщика, указанный в договоре, и/или уведомления (в т.ч. push-уведомления) в личный раздел Заемщика.

22) увеличить срок погашения микрокредита с дополнительным методом погашения микрокредита.

23) осуществлять фотосъемку Заявителя / Заемщика / Залогодателя (при его наличии), третьего лица, представляющего залог в обеспечение обязательства, а также вести аудио и видео запись разговора с ними в целях контроля за процессом микрокредитования, при устном предупреждении Заявителя / Заемщика / Залогодателя (при его наличии), третьего лица, представившего залог в обеспечение обязательства, об указанных действиях.

24) по заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги.

25) осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе учет, хранение и продажу ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни.

26) производить оценку предоставляемого Заемщиком, Залогодателем предмета залога согласно утвержденным в Ломбарде ставкам.

27) в случаях, установленных действующим законодательством, предоставлять информацию о Заемщике в органы внутренних дел, а также выдавать кредитный отчет органам внутренних дел.

28) осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан, договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом) и настоящими Правилами.

8.2. Ломбард не вправе:

1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита.

2) устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

3) требовать от Заемщика, досрочно полностью или частично возвратившего Ломбарду сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита.

4) взимать неустойку (штраф, пеню) в случае, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и уплата вознаграждения или основного долга производится в следующий за ним рабочий день.

5) осуществлять индексацию обязательства и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту.

6) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами.

7) подавать нотариусу заявления о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по договору не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в договоре адресом должника, а также к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-

1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах».

8) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с Заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом Ломбарда в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах».

9) увеличивать срок действия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита.

10) увеличивать сумму микрокредита;

11) запрещается предоставлять физическому лицу (Заявителю, Заемщику) потребительские микрокредиты, не обеспеченные залогом имущества, подлежащим регистрации, свыше суммы, размер которой устанавливается нормативным правовым актом уполномоченного органа, указанным в части первой пункта 3 статьи 3-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», без согласия его супруга (супруги).

Порядок получения согласия супруга (супруги) на получение потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, подлежащего регистрации, и минимальный размер микрокредита, при котором необходимо согласие супруга (супруги), определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа, указанным в части первой пункта 3 статьи 3-1 Закона РК «О микрофинансовой деятелньости».

В случае выдачи Ломбардом микрокредита физическому лицу без соблюдения требований, установленных частью первой пункта 9 статьи 4 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», Ломбард:

1) не вправе требовать от указанного физического лица исполнения обязательств по такому микрокредиту;

2) не позднее трех рабочих дней с даты выявления факта выдачи указанного микрокредита принимает следующие меры:

принимает решение о полном списании (прощении) задолженности Заемщика - физического лица по такому микрокредиту;

прекращает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по такому микрокредиту;

вносит корректировки в кредитную историю Заемщика - физического лица в кредитных бюро путем устранения записей об информации по такому микрокредиту;

осуществляет возврат Заемщику - физическому лицу ранее удержанных (уплаченных) сумм основного долга, вознаграждения и (или) неустойки по такому микрокредиту.

Меры, предусмотренные частью 1 пункта 14 статьи 4 Закона РК «О микрофинансовой деятельности, распространяются на случаи выдачи микрокредита без соблюдения любого из требований, предусмотренных пунктом 2 статьи 3-2, частью 2 пункта 8 статьи 4, частью 1 пункта 10 статьи 4, пунктами 11 и 12 статьи 4 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» при условии получения Ломбардом процессуальных документов органов уголовного преследования, указанных в части первой пункта 4 статьи 3-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

12) запрещается предоставлять микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его

кредитном отчете, полученном Ломбардом до принятия решения о предоставлении микрокредита.

В случае предоставления Ломбардом микрокредита военнослужащему срочной воинской службы при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном Ломбардом до принятия решения о предоставлении микрокредита, Ломбард не вправе требовать исполнения обязательств по такому микрокредиту и не позднее трех рабочих дней с даты выявления факта выдачи такого микрокредита принимает меры, предусмотренные пунктом 14 статьи 4 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

Обмен сведениями о призванных на срочную воинскую службу военнослужащих, а также их увольнении осуществляется посредством обеспечения взаимодействия информационных систем государственных органов и кредитных бюро в порядке, определенном уполномоченным органом по согласованию с Министерством обороны Республики Казахстан.

В случаях, предусмотренных частью певрой пункта 3 статьи 3-3 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» сбор, обработка и использование персональных данных осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

13) устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

14) предоставлять потребительский микрокредит свыше суммы, размер которой устанавливается нормативным правовым актом уполномоченного органа, указанным в части первой пункта 3 статьи 3-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

8.3. Ломбард обязан:

1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно уведомить об этом уполномоченный орган, а также Заемщиков (Заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения Ломбарда, а также по юридическому адресу Заемщика (Заявителя) - физического лица и по месту нахождения Заемщика (Заявителя) - юридического лица либо путем письменного уведомления каждого Заемщика (Заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

2) разместить копию Правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем), в том числе на интернет-ресурсе (при наличии).

3) предоставить Заявителю (Заемщику) полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита.

4) предоставить Заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами.

5) приложить к договору подписанный сторонами график погашения микрокредита свыше 100 МРП.

6) проинформировать Заемщика о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

7) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения» (далее – Закон РК «О противодействии легализации (отмываю) доходов...».

8) соблюдать тайну предоставления микрокредита.

9) Соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом.

10) представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными актами Национального Банка Республики Казахстан.

11) устранять нарушения законодательства Республики Казахстан, выявленные уполномоченным органом.

12) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации…».

13) нести ответственность за утрату и повреждение предмета залога, если не докажет, что утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы и форс-мажорных обстоятельств, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах, которые произошли не по вине Ломбарда, включая военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия, действия (бездействия) государственных органов, повлекшие невозможность исполнения условий обязательств.

14) создавать на территории Ломбарда условия для хранения вещей, обеспечивающие их сохранность и исключающие доступ к ним посторонних лиц.

15) хранить предмет залога не менее 30 (тридцати) календарных дней после истечения срока погашения микрокредита.

16) немедленно сообщать Заемщику о возникновении угрозы утраты либо повреждения предмета залога.

17) немедленно возвратить предмет залога в соответствии с залоговым билетом после выполнения Заемщиком своих обязательств перед Ломбардом.

18) вести кредитное досье Заемщика, со дня подписания Заемщиком первого в Ломбарде договора о предоставлении микрокредита. Кредитное досье содержит документы, необходимые для получения микрокредита и предусмотренные настоящими Правилами, а также следующие документы и сведения:

1. договор о предоставлении микрокредита;
2. дополнительные соглашения к договору о предоставлении микрокредита;
3. подписанный сторонами график погашения микрокредита (свыше 100 МРП*);*
4. расчеты уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения (при наличии);
5. переписку между Ломбардом и Заемщиком;
6. документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по договору о предоставлении микрокредита, отражающие источник погашения микрокредита (деньги, перечисленные Заемщиком либо вырученные от продажи заложенного имущества);
7. информацию, подтверждающую получение согласия субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро;
8. информацию, подтверждающую получение согласия субъекта кредитной истории на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета;
9. иные документы, предусмотренные Постановлением № 210.

19) информировать кредитное бюро в порядке, установленном Законом РК «О кредитных бюро...» об изменениях или получении любых данных в отношении Заемщика, а также предоставлять в кредитное бюро сведения о залоговом имуществе и имуществе, подлежащем реализации во внесудебном порядке, в соответствии подпунктами 3) и 4) пункта 6 Правил организации деятельности ломбардов, утвержденных постановлением Правления Национального банка Республики Казахстан.

Сведения об имуществе, подлежащем реализации во внесудебном порядке, предоставляются Ломбардом в кредитное бюро не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней до даты проведения торгов.

20) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) Ломбарда по договору третьему лицу (далее – договор уступки права требования), уведомить Заемщика (или его уполномоченного представителя):

до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан;

о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права (требования) с указанием назначения дальнейших платежей по погашению микрокредита третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору), полного объема переданных прав (требований), также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм.

21) письменно уведомить Заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита и настоящими Правилами о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по договору о предоставлении микрокредита не позднее десяти календарных дней с даты возникновения просрочки.

Указанное уведомление должно содержать:

1. размер просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита на дату, указанную в уведомлении;
2. требование о внесении просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита;
3. разъяснение последствий невыполнения Заемщиком его обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
4. указание на право Заемщика обратиться в Ломбард с предложением о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой организации»;
5. иные сведения по усмотрению Ломбарда.

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

Уведомление считается доставленным, если оно направлено Заемщику одним из следующих способов:

- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете);
- и/или по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете), заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу;
- и/или направление смс-сообщения по номеру телефона, указанному в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете);
- и/или направление смс-сообщения по номеру телефона, указанному в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете), с указанием ссылки на страницу интернет-ресурса Ломбарда (при наличии), на котором размещено уведомление;
- и/или голосовым сообщением в телефонном звонке по номеру телефона, указанному в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете);

и/или направление сообщения посредством мессенджеров;

с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его

принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом.

Указанные способы доставки уведомления относятся также к сообщениям о размере причитающейся к возврату задолженности, в т.ч. по заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате денег, ответов Заявителям, Заемщикам, направляемых в рамках главы 7 настоящих Правил, иным уведомлениям (справкам, сообщениям, ответам и т.д.).

22) в течение пятнадцати календарных дней с даты получения обращения Заемщика, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» рассмотреть возможность внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), предложенных Заемщиком, и письменно сообщить Заемщику способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также настоящими Правилами об одном из следующих решений, принятых Ломбардом, о (об):

1. согласии внести в условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) изменения, предложенные Заемщиком;
2. встречном предложении Ломбарда Заемщику о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет);
3. отказе внести в условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

Решение Ломбарда по обращению Заемщика, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой организации», принимается Ломбардом в соответствии с внутренним порядком Ломбарда по принятию кредитных решений по реструктуризации микрокредитов физических лиц с учетом требований, установленных пунктами 4 и 5 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

Требования к внутренним правилам по принятию кредитных решений по реструктуризации микрокредитов физических лиц устанавливаются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Ломбард обязан внести изменения в условия договора о предоставлении микрокредита, указанные в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», в случаях, предусмотренных пунктом 3-2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», если обращение с предложением о внесении указанных изменений направлено в Ломбард любым из следующих Заемщиков:

1. относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;
2. пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с Заемщиком, указанным в абзаце втором настоящего подпункта, принимается при условии снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения Заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом Заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения Заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.

23) представить Заемщику график погашения микрокредита, согласно которому Заемщик производит возврат предоставленного микрокредита свыше 100 МРП.

24) уведомить Заемщика об изменении условий договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), в случае применения Ломбардом улучшающих условий договора в порядке, предусмотренном в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете).

25) предоставить по договору о предоставлении микрокредита (залоговом билете) военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом.

Обмен сведениями о призванных на срочную воинскую службу военнослужащих, а также их увольнении, наличии либо отсутствии микрокредита, предоставлении отсрочки платежа по нему осуществляется посредством обеспечения взаимодействия информационных систем государственных органов и кредитных бюро в порядке, определенном уполномоченным органом по согласованию с Министерством обороны Республики Казахстан.

В случаях, предусмотренных частью второй настоящего пункта, сбор, обработка и использование персональных данных осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

26) обеспечивает конфиденциальность предоставленной Заемщиком информации.

27) в период обслуживания договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) Ломбард по запросу потребителя финансовых услуг (Заемщика) или Залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме и/или способом, предусмотренным в запросе Заемщика, и/или способом, которым был направлен запрос Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита сведения, указанные в п. 31 Требований.

28) По заявлению потребителя финансовых услуг (Заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

В случае если в заявлении потребителя финансовых услуг (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается в сроки, установленные пунктами 109 и 110 Требований.

29) По заявлению потребителя финансовых услуг (Заемщика) Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег потребителя финансовых услуг (Заемщика) в счет погашения задолженности по договору. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на аналогичных условиях.

30) по заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате Ломбарду предоставленных по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) денег Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени).

31) при предложении Заемщику дополнительной услуги за отдельную плату, Ломбард до заключения договора:

1. предоставляет полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;
2. разъясняет право потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) отказаться от получения дополнительной услуги;
3. обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого подписанием отдельного заявления потребителя финансовых услуг на получение каждой дополнительной услуги.

32) указывать годовую эффективную ставку вознаграждения в договорах о предоставлении микрокредита (залогового билета), а также при распространении информации о величинах вознаграждения по микрокредитам, в том числе при ее публикации.

33) представлять отчетность о выполнении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан.

34) в рамках общего информирования раскрыть информацию (не ограничиваясь), предусмотренную п. 18 Требований.

35) в течение трех рабочих дней с даты полного досрочного исполнения Заемщиком обязательства по микрокредиту, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомить Заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

36) рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение Заемщика.

37) рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита;

38) при выдаче микрокредита с целью внешнего рефинансирования задолженности, получить согласие Заемщика на зачисление суммы микрокредита на банковский счет банка второго уровня (организации), выдавшего рефинансируемый банковский заем (микрокредит) и произвести перечисление денег на банковский счет указанного банка второго уровня организации) с указанием в назначении платежа сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номерах и датах договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита).

39) соблюдать иные требования, установленные п. 2 ст. 7 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», законодательством Республики Казахстан.

8.4. Заявитель вправе:

1) ознакомиться с настоящими Правилами, тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов.

2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита.

3) отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

4) осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан.

8.5. Заявитель обязан:

1) предоставить в Ломбард документы и сведения, определенные Законом и настоящими Правилами, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств Заемщика.

2) нести иные обязанности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.6. Заемщик вправе:

1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов, тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов.

2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита.

3) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан.

4) досрочно полностью или частично возвратить Ломбарду сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита. Сумма микрокредита может быть погашена Заемщиком досрочно полностью или частично на основании письменного заявления Заемщика установленной формы, которое рассматривается и утверждается Ломбардом в течение 5 (пяти) календарных дней со дня подачи заявления Заемщиком.

5) при полном либо частичном исполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита потребовать от Ломбарда выдачи подтверждающего документа.

6) оплатить основной долг и (или) вознаграждение в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день.

7) в течение тридцати календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику уведомления, предусмотренного пунктом 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» Заемщик вправе обратиться в Ломбард в письменной форме и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), с предложением в отношении:

1. изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету);

2. уменьшения на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом);

3. отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;

4. изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

5. изменения срока микрокредита;

6. прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита;

7. представления отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи Ломбарду залогового и (или) иного имущества;

8) в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 3) части первой пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» (об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа) или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора в срок, предусмотренный частью пятой пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

9) письменно обратиться в Ломбард при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам.

10) при полном, либо частичном исполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговом билете) потребовать от Ломбарда выдачи подтверждающего документа.

11) при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге Заемщик (Заявитель) вправе обратиться в Ломбард (информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах Ломбарда (при наличии) указана в договоре о предоставлении микрокредита), к микрофинансовому омбудсману (почтовый адрес Республика Казахстан, город Алматы, улица Мынбаева, здание 53, 3 этаж, офис 321, электронный адрес info@mfombudsman.kz, интернет-ресурс mfombudsman.kz), или в суд,

в соответствии с настоящими Правилами и условиями договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

12) в случае применения Ломбардом улучшающих условий и уведомления Заемщика об изменении условий договора в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита, настоящими Правилами Заемщик вправе в течение четырнадцати календарных дней с даты получения уведомления отказаться от примененных Ломбардом улучшающих условий. В указанном случае в целях сообщения Заемщиком о своем решении Заемщик предоставляет в отделение Ломбарда в предусмотренный срок письменное заявление об отказе от примененных Ломбардом улучшающих условий.

Заключение договора на условиях предоставления Ломбарда отсрочки и (или) рассрочки платежей по договору о предоставлении микрокредита без увеличения ежемесячных платежей по микрокредиту признается согласием Заемщика на предоставление данного улучшающего условия для Заемщика в соответствии с частью 3 п. 4 ст. 4 Закона РК «О микрофинансовой деятелньости».

13) по заявлению получить в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору.

14) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате Ломбардом предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени).

15) осуществлять иные права, установленные законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

8.7. Заемщик обязан:

1) возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему, в сроки и порядке, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита.

2) представлять документы и сведения, запрашиваемые Ломбардом в соответствии с Законом и настоящими Правилами для предоставления микрокредита, а также достоверные сведения, необходимые для заполнения Заявления на предоставление микрокредита.

3) при заключении договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) представить Ломбарду в обеспечение исполнения обязательств по договору в заклад движимое имущество, предназначенное для личного пользования.

4) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) уплатить Ломбарду неустойку за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения в размере, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом) и настоящими Правилами.

5) предоставлять необходимые документы для формирования кредитного досье, а также другую необходимую документацию и информацию в течение всего срока действия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

6) при изменении сведений Заемщика: адреса проживания (прописки), места работы, фамилии, имени, отчества (при наличии), данных документов, удостоверяющих личность, номера телефона, а также при возникновении обстоятельств, способных повлиять на выполнение Заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговом билете), Заемщик обязан в срок не позднее 3 (трех) календарных дней письменно уведомить Ломбард о данных обстоятельствах.

7) Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) гарантирует, что имеет все права и обладает полной дееспособностью для подписания договора. Заемщик подтверждает, что он, являясь дееспособным лицом, ознакомлен со

всеми условиями договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), все положения договора ему понятны, и он не введен в заблуждение касательно условий договора. Заемщик подтверждает, что условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), в том числе размер, вознаграждения, неустойки за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, его устраивают и не являются для него крайне невыгодными. Заемщик признает, что в полной мере понимает значение своих действий, согласен с условиями договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) и принимает его условия. Заемщик также подтверждает, что договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) заключен не под влиянием обмана, насилия, угрозы, и не вследствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для себя условиях. Заемщик гарантирует, что на момент подписания договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) он не вовлечен в судебные разбирательства в качестве ответчика.

8) выполнять иные требования, установленные законами Республики Казахстан, договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом).

9. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ, СВЯЗАННЫХ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МИКРОКРЕДИТОВ, ВКЛЮЧАЯ ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ ПРИГОДНОСТИ МИКРОКРЕДИТА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЯ, ЗАЕМЩИКА)

9.1. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов:

Ломбард предоставляет микрокредиты (заключает договоры о предоставлении микрокредитов (залоговые билеты) *до 100 МРП и свыше 100 МРП*

9.1.1. Ломбард при предоставлении микрокредитов оценивает возможные последствия их условий для потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков).

При такой оценке учитываются, в том числе:

- вероятность возникновения у потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта;
- сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения убытка потребителям финансовых услуг (Заявителя, Заемщика).

При предоставлении Ломбардом финансовых продуктов (предоставление микрокредитов) Ломбард применяет подходы ответственного микрокредитования.

9.1.2. Условия микрокредитования *до 100 МРП и свыше 100 МРП:*

9.1.2.1. Заявление на предоставление микрокредита может быть подано в Ломбард Заявителем, удовлетворяющим всем нижеперечисленным условиям:

- лицом, имеющим гражданство Республики Казахстан либо иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранный гражданин, имеющий вид на жительство со сроком действия не менее 1 (одного) года с даты обращения за предоставлением микрокредита);
- лицом, не моложе 18 лет на момент подачи заявления на предоставление микрокредита;
- лицом, не достигшим возраста __ лет на момент подачи заявления на предоставление микрокредита.

9.1.2.2. Ломбард вправе отказать в удовлетворении заявления на предоставление микрокредита, поданного Заявителем, и в предоставлении микрокредита, при наличии любого нижеперечисленного условия:

- лицо, не является гражданином Республики Казахстан либо иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранный

гражданин, имеющий вид на жительство со сроком действия менее 1 (одного) года с даты обращения за предоставлением микрокредита);

- лицо моложе 18 лет на момент подачи заявления на предоставление микрокредита;
- лицо, достигло возраста __ лет на момент подачи заявления на предоставление микрокредита;
- лицом представлена недостоверная или неполная информация в заявлении на предоставление микрокредита, не представлены или представлены не в полном объеме необходимые документы;
- в отношении лица получена негативная информация о репутации и его финансовом состоянии;
- лицо имеет задолженность по предоставленному ранее микрокредиту;
- лицо находится в алкогольном или наркотическом опьянении при подаче заявления на предоставление микрокредита;
- лицо имеет непогашенную судимость;
- в отношении лица имеются исковые заявления, поданные третьими лицами в суд, на дату подачи Заявителем заявления на предоставление микрокредита;
- предоставляемый в качестве обеспечения исполнения обязательств предмет залога - не соответствует требованиям к залогу, установленным настоящими Правилами.

9.1.3. При отказе в удовлетворении заявления на предоставление микрокредита, менеджер Ломбарда фиксирует данный факт в заявлении. При удовлетворении заявления на предоставление микрокредита в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, Ломбард заключает договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) с Заемщиком.

Для заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), после удовлетворения Ломбардом заявления Заемщика о предоставлении микрокредита Ломбард по своему усмотрению может запросить предоставления дополнительных документов и информации.

9.1.4. В целях обеспечения исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита Заемщик (Заявитель) обязан предоставить Ломбарду в залог предмет залога, предусмотренный главой 5 настоящих Правил.

9.1.5. Договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) *до 100 МРП:*

Заключается на срок от 1 (Одного) календарного дня до 45 (сорока пяти) календарных дней.

Сумма микрокредита составляет от 1 (однократного) до 100 (стократного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

Предельная ставка вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита *до 100 МРП* составляет:

- в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете) – менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов.

По соглашению сторон допускается увеличение срока действия договора о предоставлении микрокредита на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

При увеличении срока действия договора на действующих или улучшающих условиях срок погашения микрокредита предусматривается дополнительным соглашением к Договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету).

Все платежи заемщика по договору, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия договора о предоставлении микрокредита.

Неустойка за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения указывается в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете), заключаемом между Заемщиком и Ломбардом. Неустойка начисляется за каждый календарный день просрочки, начиная с первого дня просрочки срока погашения микрокредита до полного погашения задолженности. При оплате неустойки Заемщик не освобождается от обязательства по возврату суммы микрокредита и начисленного вознаграждения за пользование микрокредитом.

Все платежи Заемщика по договору о предоставлении микрокредита *до 100 МРП* включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором о предоставлении микрокредита за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия договора.

9.1.6. Договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) *свыше 100 МРП:*

Заключается на срок от 1 (Одного) календарного дня до 1 (одного) года.

Сумма микрокредита составляет до 9 000 000 (Девяти миллионов) тенге, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

Размер годовой ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения в каждом заключаемом договоре не превышает **46 (сорок шесть) процентов.**

Решением Ломбарда утверждается размер неустойки, начисляемой в случае нарушения Заемщиком обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения. **Неустойка за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения** не может превышать в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита.

Размер неустойки указывается в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете), заключаемом между Заемщиком и Ломбардом. Неустойка начисляется за каждый календарный день просрочки, начиная с первого дня просрочки срока погашения микрокредита до полного погашения задолженности. При оплате неустойки Заемщик не освобождается от обязательства по возврату суммы микрокредита и начисленного вознаграждения за пользование микрокредитом.

9.1.7. Договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) заключается с обязательным предоставлением Заемщиком предмета залога, представляемого в обеспечение исполнения обязательств Заемщика и принадлежащего на праве собственности Заемщику.

Договор о залоге вещей в Ломбарде оформляется выдачей Ломбардом залогового билета и содержит согласие Залогодателя на внесудебную реализацию предмета залога.

9.1.8. Поступающие от Заемщика Ломбарду денежные средства направляются на исполнение обязательств Заемщика по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) в следующей очередности:

1) издержки Ломбарда по получению исполнения;
2) неустойка за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения;
3) вознаграждение;
4) сумма микрокредита.

Денежные средства, поступающие в порядке исполнительного производства, возбужденного в соответствии с действующим законодательством, направляются на исполнение обязательств Заемщика, как должника, перед Ломбардом, в очередности, предусмотренной действующим законодательством.

9.2. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг

9.2.1. В соответствии с пп. 2) п. 11 Требований Ломбард определяет критерии пригодности микрокредитов для потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков) и проведение до предоставления финансового продукта оценки его пригодности для потребителя финансовых услуг.

Оценка пригодности финансового продукта проводится:
по микрокредитам физических лиц, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности.

9.2.2. До предоставления микрокредита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности (Заявителю, Заемщику), Ломбард проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) в соответствии с Требованиями.

В рамках проведения оценки пригодности микрокредита Ломбард осуществляет анализ платежеспособности потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика); оценку влияния выдачи микрокредита на способность потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам; оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 14 ноября 2019 года № 192 «Об утверждении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, норм и лимитов, методики их расчетов» в рамках расчета уровня долговой нагрузки в отношении Ломбарда не применяется.

9.2.3. В случае признания микрокредита непригодным Ломбард не осуществляет:
1) предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику);
2) одобрение заявки на предоставление микрокредита;
3) увеличение кредитного лимита по действующему договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету).

9.2.4. В целях проведения оценки пригодности микрокредита Ломбард запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об):
1) цели получения микрокредита;
2) предполагаемом способе использования микрокредита;
3) уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика), с учетом абз. 3 п. 9.2.2. настоящих Правил.
4) поведенческих и других факторах.
5) Данная информация (сведения) может быть получена Ломбардом в т.ч. посредством анализа кредитного отчета Заявителя, Заемщика (при предоставлении), предоставления сведений Заявителем, Заемщиком (в т.ч. представленных при подаче заявления о предоставлении микрокредита).

При оценке пригодности микрокредита Ломбард учитывает все расходы потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика), возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя финансовых услуг (Заявителя, заемщика).

9.2.5. Ломбард для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита использует доступные источники. Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории Заявителя, Заемщика (при наличии).

9.2.6. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества Ломбард осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг (Заявителем, Заемщиком), с использованием доступных Ломбарду источников информации.

9.2.7. К договору прилагается результат оценки пригодности займа (микрокредита).

10. ПОРЯДОК И СРОКИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА (ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА)

10.1. При обращении Заявителя в Ломбард менеджер Ломбарда проводит консультацию Заявителя, предоставляя ему полную и достоверную информацию о микрокредитах, договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете), а именно:

- об условиях микрокредитования;
- о порядке предоставления микрокредита;
- об условиях договора о предоставлении микрокредита (залогового билета);
- о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита, в том числе о порядке и условиях оплаты суммы микрокредита, вознаграждения и неустойки;
- о правах и обязанностях Заявителя, Заемщика, Залогодателя, Ломбарда;
- об ответственности сторон за нарушение обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету);
- о гарантировании тайны предоставления микрокредита;
- о требованиях к обеспечению исполнения обязательств по микрокредиту и предмету залога (закладу);
- а также иные, в том числе интересующие Заявителя, сведения о порядке и условиях микрокредитования.

10.2. Ломбард при взаимодействии с Заявителем в рамках предоставления микрокредитов обязан соблюдать следующие требования:

1) предоставить Заявителю достоверную и исчерпывающую информацию об условиях микрокредита, включая размер годовой эффективной ставки вознаграждения, и рисках, связанных с получением микрокредита, в том числе последствиях невыполнения заявителем своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

2) провести оценку кредитоспособности (платежеспособности) Заявителя на основании информации о его финансовом положении;

3) предоставить информацию в кредитное бюро в соответствии с Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро...»;

4) начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования Заемщиком микрокредитом в случае частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения микрокредита;

5) не допускать индексацию обязательств и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту;

6) не допускать при изменении условий договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) с физическим лицом и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита физического лица начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита.

10.3. До заключения договора при консультировании работники Ломбарда устно разъясняют информацию, предусмотренную главой 14 настоящих Правил (Положение о порядке работы с клиентами).

До заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) Ломбард предоставляет Заемщику (Заявителю) полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита.

В случае заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) с потребителем финансовых услуг – физическим лицом (Заявителем, Заемщиком) Ломбард в соответствии с пунктом 2 статьи 7 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» предоставляет Заявителю, Заемщику *свыше 100 МРП* для выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с приложением 2 к Требованиям, следующими методами погашения:

- методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равную по размеру долю основного долга в каждом расчетном периоде и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга;
- методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими часть основного долга и вознаграждение, начисленное за соответствующий расчетный период на остаток основного долга, при этом соотношение указанных частей определяется в зависимости от продолжительности расчетного периода. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.

Ломбардом могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов и договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом) свыше 100 МРП.

По договору о предоставлении микрокредита свыше 100 МРП, дополнительный проект графика погашения микрокредита рассчитывается в соответствии с настоящими Правилами дополнительным **методом платежей (единовременным)**, при котором погашение задолженности по микрокредиту, включающей в себя полную сумму микрокредита и вознаграждения, осуществляется одним единовременным платежом в срок погашения микрокредита.

При расчете вознаграждения по микрокредиту, используется временная база, равная: 365 (тремстам шестидесяти пяти) или 366 (тремстам шестидесяти шести) дням в году и фактическому количеству дней в месяце.

При расчете регулярных платежей по микрокредитам, предоставляемым Ломбардом Заявителю, Заемщику и предусматривающим наличие графика погашения, а также при применении временных баз для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, Ломбард использует методики расчета регулярных платежей и временные базы, определенные в приложении 3 к Требованиям.

10.4. По договору о предоставлении микрокредита до 100 МРП используется метод погашения микрокредита - дополнительный метод платежей (единовременный), при котором погашение задолженности по микрокредиту, включающей в себя полную сумму микрокредита и вознаграждения, осуществляется одним единовременным платежом в срок погашения микрокредита.

10.5. Ломбард обязан до заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету).

10.6. При обращении за предоставлением микрокредита Заявитель устно подтверждает, что он не лишен и не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством и патронажем.

10.7. При заинтересованности Заявителя конкретной программой микрокредитования, работник Ломбарда предоставляет Заявителю перечень документов и информацию,

необходимых для подачи заявления на предоставление микрокредита, а также запрашивает информацию, необходимую для заполнения заявления на предоставление микрокредита.

10.8. После получения от Заявителя необходимой информации и документов, достаточных для заполнения заявления на предоставление микрокредита, менеджер Ломбарда вносит данные в заявление на предоставление микрокредита в электронном виде и распечатывает его.

10.9. Для получения микрокредита Заявитель подает в Ломбард:

- заявление на предоставление микрокредита;
- документ, удостоверяющий личность Заявителя – удостоверение личности или паспорт или вид на жительство иностранного гражданина (информацию о документе, удостоверяющем личность Заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, дату рождения, место рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа);
- другие документы, определенные настоящими Правилами и обусловленные выбором Заявителем программы микрокредитования.

10.10. Подписав заявление на предоставление микрокредита, Заявитель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.

10.11. Подписав заявление на предоставление микрокредита, Заявитель предоставляет Ломбарду свое согласие на сбор и обработку своих персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе передает менеджеру Ломбарда в устной и/или письменной форме.

10.12. Работник уведомляет Заявителя о том, что проверка заявления на предоставление микрокредита и представленных Заявителем документов, не предполагает обязательного одобрения микрокредита и что, решение о предоставлении микрокредита принимается Ломбардом на основании результатов проверки и оценки представленных Заявителем сведений о его платежеспособности и кредитоспособности.

10.13. Принятие работником Ломбарда заявления на предоставление микрокредита к рассмотрению, а также возможные расходы Заявителя (на оформление необходимых документов для подачи заявления на предоставление микрокредита, в том числе копии документов и т.п.) не влечет за собою обязательств Ломбарда заключить договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет), предоставить микрокредит или возместить понесенные Заявителем издержки.

Действия работника Ломбарда по осмотру, оценке предмета залога (заклад) и консультациям Заявителя (Залогодателя) не являются основанием для требования Заявителя (Залогодателя) заключить договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) и выдать микрокредит.

10.14. Ломбард проводит проверку заявления на предоставление микрокредита и других документов. На основании данных о Заявителе Ломбардом производится оценка имущества, предоставляемого Заявителем (предмет залога), рассчитывается максимально возможная сумма микрокредита, срок погашения (срок возврата) микрокредита.

10.15. По результатам проверки и анализа документов одобрение получают заявления с минимальным приемлемым риском невозврата микрокредита.

10.16. Ломбард оставляет за собой право проверки любой информации, сообщаемой Заявителем, в соответствии с действующим законодательством.

10.17. Работник Ломбарда производит осмотр предмета залога, который Заявитель намерен представить в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту.

При одобрении заявления на предоставление микрокредита Заявителю Ломбардом определяется сумма и срок погашения (срок возврата) микрокредита. Работник Ломбарда озвучивает результат проверки Заявителю.

10.18. Ломбард в течение срока, указанного в п. 6.1. настоящих Правил, принимают решение об удовлетворении заявления на предоставление микрокредита либо об отказе в удовлетворении данного заявления.

10.19. В случае одобрения заявления на предоставление микрокредита работник Ломбарда сообщает Заявителю установленную сумму и срок погашения (срок возврата) микрокредита, которые могут не совпадать с запрошенными Заявителем суммой и сроком. При согласии Заявителя с условиями микрокредита, Заявитель обязан представить предмет залога для заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

После одобрения Заявления на предоставление микрокредита срок заключения договора о предоставлении микрокредита до 100 МРП и свыше 100 МРП составляет 45 дней.

10.20. До принятия решения о предоставлении микрокредита Заявителю, Заемщику Ломбард осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете на предмет наличия следующих сведений о (об):

1) установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов;
2) призыве на срочную воинскую службу;
3) ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах.

10.21. В случае наличия в кредитном отчете Заявителя информации, указанной в подпункте 1) пункта 54 Требований, Ломбард в праве не отказывать в предоставлении микрокредита.

В случае наличия в кредитном отчете физического лица информации, указанной в подпункте 2) пункта 54 Требований, Ломбард отказывает в предоставлении микрокредита.

10.22. В случае отказа Ломбардом в удовлетворении заявления на предоставление микрокредита Заявителю, Заявитель вправе повторно в последствии обратиться в Ломбард с Заявлением на предоставление микрокредита.

Причины отказа в выдаче микрокредита:

- Заявитель не соответствует требованиям, предъявляемым настоящими Правилами;
- Заявителем не представлены необходимые документы, указанные в настоящих Правилах;
- предмет залога не соответствует требованиям, предъявляемым настоящими Правилами;
- в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее - Закон РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов.»);
- при наличии информации о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
- другие основания.

10.23. Физическое лицо (Заявитель, Заемщик) вправе бесплатно установить или отменить в кредитном бюро или на веб-портале «электронного правительства», или с использованием объектов информатизации Ломбарда, интегрированных с сервисами, размещенными на шлюзе «электронного правительства», добровольный отказ физического лица от получения микрокредита.

10.24. До заключения с Заявителем, Заемщиком договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, работник Ломбарда предоставляет Заявителю, Заемщику в письменной форме следующие документы:

1) ключевой информационный документ с учетом требований, предусмотренных пунктом 47 Требований;
2) проект договора (залогового билета) – по желанию потребителя финансовых услуг.

Ознакомление Заявителя, Заемщика с указанными документами подтверждается его подписью.

10.25. Ключевой информационный документ составляется по форме согласно приложению 1 к Требованиям.

10.26. Документ, указанный в подпункте 1) части первой пункта 46 Требований, является частью договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) и предоставляется бесплатно в письменной форме либо с предоставлением доступа в цифровых объектах.

10.26. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), в том числе требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, с учетом требований, установленных гражданским законодательством Республики Казахстан, утверждается нормативным правовым актом уполномоченного органа – Требованиями и настоящими Правилами.

10.27. После принятия Ломбардом решения об удовлетворении заявления Заявитель/Заемщик в соответствии с п. 10.19. настоящих Правил уведомляется о принятом решении.

Залоговый билет заключается на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 ГК РК (залоговый билет), который Заемщик подписывает собственноручно, один экземпляр предоставляется Заемщику.

Подписание Заемщиком заявления о присоединении в соответствии со статьей 389 ГК РК (залоговый билет) согласно действующего законодательства признается письменной формой залогового билета (договора о предоставлении микрокредита).

Ломбард предоставляет сумму микрокредита Заемщику путем предоставления Заемщику наличных денежных средств в отделениях Ломбарда.

10.28. Информация по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету), заключенному между Ломбардом и Заемщиком, передается в кредитные бюро с государственным участием на условиях, определенных Законом РК «О кредитных бюро...».

10.29. Договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) содержит условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон, а также обязательные условия согласно следующему перечню:

1) общие условия договора;
2) права Заемщика;
3) права Ломбарда;
4) обязанности Ломбарда;
5) ограничения для Ломбарда;
6) ответственность сторон за нарушение обязательств;
7) порядок внесения изменений в условия договора;
8) условие, предусматривающее, что при уступке Ломбардом права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям Ломбарда с Заемщиком в рамках договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), распространяются на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

Общие условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), под заклад движимого имущества предназначенного для личного пользования, заключенного Ломбардом с Заемщиком на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете помимо условий, указанных в п. 2 Требований, по программе содержат следующие условия:

1) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;

2) все платежи заемщика по договору о предоставлении микрокредита, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия договора о предоставлении микрокредита;

3) по соглашению сторон допускается увеличение срока действия договора о предоставлении микрокредита на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

Общие условия договора содержат:

1) дату заключения договора;

2) наименование Ломбарда и фамилию, имя и отчество (при его наличии) Заемщика (созаемщика) – физического лица или наименование Заемщика (созаемщика) – юридического лица;

3) цель микрокредита, соответствующую заявлению, представленному Заемщиком.

4) Цель микрокредита не указывается в договоре о предоставлении микрокредита, срок микрокредита по условиям которого составляет не более одного месяца, а также в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии;

5) сумму микрокредита (предмет микрокредита), для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общую сумму микрокредита (предмет микрокредита), сумму переплаты по микрокредиту, сведения о цели использования микрокредита (при наличии), при этом информация о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), отражается на первой странице договора;

6) срок погашения микрокредита, для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общий срок договора;

7) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении в соответствии с постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 44 «Об утверждении Правил исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам» на дату заключения договора;

8) способ выдачи микрокредита. В случае выдачи микрокредита на цели внешнего рефинансирования задолженности указывается, что сумма микрокредита перечисляется на банковский счет банка второго уровня (организации), в котором выдан рефинансируемый банковский заем (микрокредит) с указанием номера банковского счета банка (микрофинансовой организации);

9) способ погашения микрокредита: единовременно либо частями, (наличными, в безналичном порядке), порядок погашения (через кассу, на банковский счет, через удаленный терминал и другое по согласованию сторон) и периодичность погашения основного долга и вознаграждения - с указанием реквизитов банковского счета микрофинансовой организации;

10) метод погашения микрокредита: аннуитетный (с погашением равными платежами), дифференцированный (с погашением основного долга равными долями) либо другой метод в соответствии с внутренними документами Ломбарда;

11) очередность погашения задолженности по микрокредиту; 11) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения. При выдаче микрокредита физическому лицу – Заявителю, Заемщику указывается предельный размер неустойки (штрафа, пени), а также порядок ее исчисления, предусмотренный пунктом 3 статьи 6 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»;

12) обеспечение (вид: залог, гарантия, поручительство и другие способы, предусмотренные договором), предоставляемого без обеспечения; за исключением микрокредита,

13) меры, принимаемые Ломбардом при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по договору;

14) срок действия договора;

15) указание о наличии согласия Заемщика (созаемщика) на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на предоставление кредитным бюро организации кредитного отчета о нем, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств;

16) информацию о почтовом и электронном адресе Ломбарда, а также данные о его официальном интернет-ресурсе (при наличии);

17) адрес места регистрации либо места жительства Заемщика физического лица, адрес места регистрации.

10.30. Порядок внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита предусмотрен частью третьей пункта 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

10.31. Договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) заключается между Ломбардом и Заемщиком в письменной форме, на казахском и русском языках с приложением в необходимых случаях перевода на другие языки, а при заключении договора о предоставлении микрокредита с иностранными лицами - на казахском и приемлемом для сторон языке.

Указание в договоре ссылок на внутренние документы Ломбарда и документы, которые могут изменяться в период срока действия договора в одностороннем порядке и недоступны для ознакомления Заемщиком, не допускается.

Текст договора печатается на листах формата А4, шрифтом «Times New Roman» размером не менее двенадцати, с обычным межбуквенным, одинарным межстрочным интервалами и применением абзацных отступов.

10.32. К договору о предоставлении микрокредита (залоговый билет) прилагаются следующие документы, которые являются неотъемлемой частью договора:

1) результат оценка пригодности займа;
2) ключевой информационный документ;
3) титульный лист.

Титульный лист излагается в виде начальных листов договора, и содержит условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 11) пункта 2, а также подпункта 9) пункта 4 Требований в указанной последовательности. При этом условие, предусмотренное подпунктом 4) пункта 2 Требований, излагается на первой странице договора.

10.33. Условия, предусмотренные в подпунктах 10), 12), 13) и 14) пункта 2 и подпункте 10) пункта 4 Требований, излагаются в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете) в указанной последовательности после титульного листа.

10.34. К договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) свыше 100 МРП прилагается подписанный его сторонами график погашения микрокредита по форме в соответствии с приложением 2 к Требованиям к осуществлению микрофинансовой деятельности.

График погашения микрокредита, составленный на дату выдачи микрокредита, также содержит перечень предложенных Ломбардом методов погашения микрокредита с отметкой заемщика (созаемщика) о выбранном методе.

По соглашению сторон Ломбардом в соответствии с настоящими Правилами предлагаются дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных с периодичностью, применяемой при расчете проектов графиков погашения микрокредита методами дифференцированных и аннуитетных платежей.

10.35. Ломбард заключает с Заемщиком договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) свыше 100 МРП с использованием метода погашения микрокредита, определенного Правилами, на условиях присоединения к Стандартной форме договора о предоставлении микрокредита в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Общая часть) от 27 декабря 1994 года.

При заключении договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Общая часть) от 27 декабря 1994 года, часть договора (заявление о присоединении), представляемая Заемщику, соответствует требованиям части второй пункта 11 Требований, а также содержит условия, предусмотренные п. 12 Требований, которые указываются в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете) в соответствующей последовательности.

При этом заявление о присоединении приравнивается к титульному листу договора.

Заявление о присоединении, Стандартная форма договора о предоставлении микрокредита рассматриваются исключительно в качестве единого документа и являются договором о предоставлении микрокредита.

Заемщик подтверждает, что Заявление о присоединении является частью договора о предоставлении микрокредита, условия которого определены в стандартной форме договора о предоставлении микрокредита, размещенной на государственном и русском языках на информационных стендах в отделениях Ломбарда, на официальном интернет-ресурсе Ломбарда (при наличии).

Заемщик вправе заключить договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет), в т.ч. заявление о присоединении на выбранном им языке: - государственном (казахском) языке, русском языке, государственном и русском языке.

10.36. Если срок уплаты платежа, который Заемщик обязан осуществить по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету), выпадает на выходной либо праздничный день, то такой платеж должен быть осуществлен в следующий за таким днем рабочий день, без уплаты неустойки.

10.37. Все изменения или дополнения к договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету), оформляются в соответствии с условиями настоящих Правил и договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

Ломбард не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика.

Под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) для Заемщика понимаются:

1) изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пеней);

2) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита (залогового билета);

3) отсрочка, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и шестьдесят календарных дней после его окончания, и (или) рассрочка платежей по микрокредиту;

Сторонами под улучшением условий договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) дополнительно признается: отсрочка и (или) рассрочка погашения микрокредита с уменьшением ежемесячных платежей, а также отсрочка (или) рассрочка без увеличения ежемесячных платежей по микрокредиту.

10.38. По заявлению потребителя финансовых услуг (Заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), справку об отсутствии задолженности. В случае если в заявлении потребителя финансовых услуг (Заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или)

информация, то обращение рассматривается в сроки, установленные пунктами 109 и 110 Требований.

10.39. По заявлению потребителя финансовых услуг (Заемщика) Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег потребителя финансовых услуг (Заемщика) в счет погашения задолженности по договору. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на аналогичных условиях.

10.40. По заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате Ломбардом предоставленных по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) денег Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме и/или способом, предусмотренным в заявлении Заемщика, и/или способом, которым было направлено заявление Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

10.41. Сведения, предусмотренные в пунктах 31, 32, 33 и 34 Требований, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени).

10.42. Рассмотрение Ломбардом обращений Заемщиков (Заявителей) Ломбарда осуществляется в соответствии с документами Ломбарда о порядке работы с клиентами и настоящими Правилами.

10.43. Ломбард обязан внести изменения в условия договора о предоставлении микрокредита, указанные в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», если обращение с предложением о внесении изменений направлено в Ломбард Заемщиками, указанными в подпункте 3-1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

Внесение Ломбардом изменений в договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) осуществляется при наличии условий, предусмотренных подпунктом 3-2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

10.44. Ломбард не ограничивает потребителя финансовых услуг - физическое лицо (Заявителя, Заемщика) в реализации права на отказ от договора предоставления микрокредита (залогового билета), не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и заключенного с целью приобретения товаров, работ или услуг.

При отказе от договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) потребитель финансовых услуг – физическое лицо (Заявитель, Заемщик) возвращает сумму микрокредита и уплачивает вознаграждение, начисленное за период с даты предоставления микрокредита до даты его возврата. При отказе от договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) и при выполнении Заявителем, Заемщиком вышеуказанных требований договор признается расторгнутым.

В соответствии с пп. 4) п. 4 Приложения 5 Требований Заемщик вправе произвести досрочный полный возврат Ломбарду суммы микрокредита, предоставленного по договору. При досрочном погашении микрокредита расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования микрокредитом. При полном досрочном погашении микрокредита договор признается расторгнутым.

10.45. При нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения более чем на сорок календарных дней Ломбард вправе требовать досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему.

11. ТРЕБОВАНИЯ К СПОСОБУ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

11.1. Обеспечением исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) является совокупность условий и способов, направленных на минимизацию кредитного риска и гарантирующих возврат предоставленного микрокредита и уплату вознаграждения.

11.2. Требования к обеспечению устанавливаются в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом РК «О микрофинансовой деятельности» и настоящими Правилами.

11.3. Исполнение обязательств Заемщика по договору микрокредита (залоговому билету) может обеспечиваться следующими способами:

1) Заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем 9 000 000 (Девяти миллионов) тенге;

2) Неустойка (штраф, пеня), выплачиваемая Заемщиком Ломбардом за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита (залоговом билете), в размере, определенном настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита (залоговом билете) в зависимости от программы микрокредитования.

3) Иными способами, предусмотренными законодательством РК.

11.4. Вид, форма и стоимость предмета залога определяются по соглашению сторон, но должны соответствовать требованиям, установленным внутренними документами Ломбарда и настоящим Правилам.

11.5. Обеспечение должно быть достаточным для покрытия суммы основного долга, вознаграждения и возможных неустоек.

11.6. Предметом залога может быть имущество, принадлежащее Заемщику на праве собственности и не обремененное правами третьих лиц. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению предусмотрены главой 5 настоящих Правил.

11.7. При принятии в залог имущества, приобретенного в браке, требуется нотариально удостоверенное согласие супруга (и) на передачу имущества в залог.

12. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

1.1. Ломбард предоставляет микрокредит Заемщику наличными денежными средствами или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Заемщика после подписания сторонами договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

1.2. За пользование представленным микрокредитом Заемщик выплачивает Ломбарду вознаграждение. Ставки вознаграждения утверждаются отдельно для каждой программы микрокредитования и изложены в настоящих Правилах.

1.3. Заемщик обязуется вернуть микрокредит и уплатить вознаграждение Ломбарду, в срок, указанный в договоре о предоставлении микрокредита, наличным способом – путем внесения денег в кассу Ломбарда в отделениях Ломбарда.

1.4. Начисление вознаграждения прекращается со дня, следующего за днем, в котором Заемщиком полностью исполнено обязательство по возврату микрокредита, вознаграждения, неустойки (при наличии задолженности), а также по возврату микрокредита и начисленного вознаграждения досрочно, за исключением случаев, предусмотренных Законом РК «О микрофинансовой деятельности».

1.5. Поступающие от Заемщика денежные средства направляются на исполнение его обязательств перед Ломбардом в очередности, установленной договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом) и настоящими Правилами.

Денежные средства, поступающие в порядке исполнительного производства, возбужденного в соответствии с действующим законодательством, направляются на исполнение обязательств Заемщика, как должника, перед Ломбардом, в очередности, предусмотренной действующим законодательством.

1.6. Срок погашения микрокредита до 100 МРП по возврату суммы микрокредита и уплате вознаграждения может быть пролонгирован по соглашению сторон на условиях, указанных в договоре о предоставлении микрокредита и настоящих Правилах.

По соглашению сторон допускается увеличение срока действия договора о предоставлении микрокредита на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

13. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМ ЗАЕМЩИКОМ

13.1. Ломбард обязан письменно уведомить Заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом) и настоящими Правилами о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговму билету) не позднее десяти календарных дней с даты возникновения просрочки.

Указанное уведомление должно содержать:

1) размер просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) на дату, указанную в уведомлении;

2) требование о внесении просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету);

3) разъяснение последствий невыполнения Заемщиком его обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету);

4) указание на право Заемщика обратиться в Ломбард с предложением о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой организации»;

5) иные сведения по усмотрению Ломбарда.

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

При наличии просрочки исполнения обязательств по договору Ломбард уведомляет Заемщика в порядке и сроки, предусмотренные статьей 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности». Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) потребителя финансовых услуг (Заемщика), указанному в договоре или сообщенному потребителем финансовых услуг (Заемщиком) Ломбарда способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме согласно приложению 6 к Требованиям. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push уведомления или мобильного приложения (при наличии), указывается информация, предусмотренная в части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении Ломбарда (при наличии), предусмотренную в приложении 7 к Требованиям.

13.2. В течение тридцати календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику уведомления, предусмотренного пунктом 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» Заемщик вправе обратиться в Ломбард в письменной форме и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), в т.ч. вправе посетить Ломбард по юридическому адресу,

указанному в договоре, и (или) обратиться на электронную почту Ломбарда с предложением в отношении:

1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету);

2) уменьшения на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита;

3) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;

4) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

5) изменения срока микрокредита;

6) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита;

7) представления отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) путем передачи Ломбарду залогового и (или) иного имущества.

Указанное обращение Заемщика должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету), текущих доходах Заемщика, другие обстоятельства, которые обуславливают (обосновывают) обращение Заемщика с предложением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

Порядок рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (залоговый билет), перечень документов, прилагаемых к заявлению Заемщика о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, а также порядок информирования Ломбарда уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений Заемщиков о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

13.3. Ломбард обязан в течение пятнадцати календарных дней с даты получения обращения Заемщика, предусмотренного п. 2 ст. 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» рассмотреть возможность внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), предложенных Заемщиком, и письменно сообщить Заемщику способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, об одном из следующих решений, принятых Ломбардом, о (об):

1) согласии внести в условия договора о предоставлении микрокредита (залоговый билет) изменения, предложенные Заемщиком;

2) встречном предложении Ломбарда Заемщику о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет);

3) отказе внести в условия договора о предоставлении микрокредита (залоговый билет) изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

При наличии у Заемщика нескольких договоров с Заемщиком рассмотрение заявления и принятие решения осуществляются по каждому договору отдельно.

13.4. Решение Ломбарда по обращению Заемщика, предусмотренного пунктом п. 2 ст. 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» принимается Ломбардом в соответствии с внутренним порядком Ломбарда по принятию кредитных решений по

реструктуризации микрокредитов физических лиц (Заемщиков) с учетом требований, установленных пунктами 4 и 5 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

Требования к внутренним правилам по принятию кредитных решений по реструктуризации микрокредитов физических лиц (Заемщиков) устанавливаются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

13.5. Ломбард обязан внести изменения на срок не менее трех месяцев без требования выплаты комиссий и (или) иных платежей по договору в условия договора о предоставлении микрокредита, указанные в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», в случаях, предусмотренных пунктом 3-2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», если обращение с предложением о внесении указанных изменений направлено в Ломбард любым из следующих Заемщиков:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Внесение Ломбардом изменений в договор о предоставлении микрокредита, указанных в пункте 3-1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», осуществляется при наличии любого из следующих условий:

1) снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения заемщика, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения Заемщика;

2) получения Заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в Ломбард.

13.6. В период рассмотрения обращения Заемщика, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», Ломбард не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

13.7. При достижении согласия между Ломбардом и Заемщиком об изменении условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия соответствующего решения Ломбардом. Указанный срок не применяется в случаях, препятствующих внесению изменений по причинам, не зависящим от Ломбарда, и может быть продлен до их устранения.

13.8. В случае направления Ломбардом встречных предложений по изменению условий договора срок представления ответа Заемщиком указывается в письме Ломбарда и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Заемщиком соответствующего решения Ломбарда.

13.9. Недостижение взаимоприемлемого решения между Ломбардом и Заемщиком в течение тридцати календарных дней с даты получения Заемщиком решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 2) пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

13.10. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 2) части второй пункта 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», а также нереализации Заемщиком по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных п. предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» либо отсутствия согласия между Заемщиком и

Ломбардом по изменению условий договора о предоставлении микрокредита Ломбард вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии настоящими Правилами.

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в договоре о предоставлении микрокредита права Ломбарда на привлечение коллекторского агентства при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Ломбард в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом Заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, настоящими Правилами с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками;

3) уступить с соблюдением требований, установленных настоящим договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом) и действующим законодательством, права (требования) по договору о предоставлении микрокредита лицу при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства: - свыше девяноста последовательных календарных дней.

Положения настоящего подпункта не распространяются на случаи применения в отношении Заемщика процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан».

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

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

13.11. Ломбарду запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью, за исключением случаев, когда такие услуги оказываются Ломбарду коллекторским агентством и (или) сервисной компанией.

13.12. Не допускается заключение Ломбардом договора о досудебном взыскании и урегулировании задолженности, а также сборе информации, связанной с задолженностью, с коллекторским агентством в отношении физического лица, задолженность которого обеспечена ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем.

13.13. В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Ломбард не вправе:

обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;

требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

13.14. Меры, принимаемые Ломбардом при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залогового билета):

- реализация предмета залога без проведения торгов;
- реализация предмета залога во внесудебном порядке путем проведения торгов, а также обращение в свою собственность предмета залога в случае объявления торгов несостоявшимися;
- требование выплаты суммы микрокредита и вознаграждения в устном/письменном порядке (в случае утраты предмета залога);
- начисление неустойки в размере, предусмотренном Договором о предоставлении микрокредита;
- осуществление уступки права (требования) по договору без согласия Заемщика третьему лицу при соблюдении требований законодательства о микрофинансовой деятельности;
- обращение с иском в суд;
- обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке либо в судебном порядке;
- передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности коллекторскому агентству;
- подача заявления на совершение исполнительной надписи.

13.15. Взаимодействие Ломбарда с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Ломбарда в рамках договора (залогового билета), осуществляется с соблюдением следующих требований:

1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации Заемщика либо в помещении Ломбарда – не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с потребителем услуг Заемщиком;

2) телефонные переговоры по инициативе Ломбарда допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов;

3) при каждом взаимодействии работник Ломбарда сообщает:

наименование Ломбарда и его место нахождение;

свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;

структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;

об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом РК «О микрофинансовой деятельности», а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом).

При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на: осуществление взаимодействия способами и в периоды, не

предусмотренные подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта;

взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Ломбардом в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных Заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта, а также при сообщении наименования Ломбарда, его места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

сообщение Заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника Ломбарда не соответствующих действительности;
введение Заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с Ломбардом в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

13.16. Взаимодействие Ломбарда с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется исключительно с телефонных номеров Ломбарда и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие Ломбарду, и доведенных до сведения Заемщика, а также уполномоченного органа. В случаях изменения телефонных номеров Ломбард письменно или посредством системы электронного документооборота уведомляет уполномоченный орган в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты таких изменений.

13.17. Взаимодействие с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, по вопросам внесения просроченных платежей по договору предоставления микрокредита (залогового билета), подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся не менее трех месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

13.18. При невыполнении Заемщиком обязанности по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения в срок, предусмотренный договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), Ломбард вправе по истечению льготного периода по своему усмотрению (процедуры обращения взыскания на предмет залога (залога) до 100 МРП и свыше 100 МРП:
- реализовать предмет залога без проведения торгов;
- реализовать предмет залога во внесудебном порядке путем проведения торгов, а также обратить в свою собственность предмет залога в случае объявления торгов несостоявшимися.

При нарушении Заемщиком обязательств по возврату суммы микрокредита и уплаты вознаграждения, Заемщику может быть предоставлен льготный период не менее 1 (одного) месяца со дня следующего за днем неисполнения обязательства, в том числе обязательства по пролонгации срока погашения микрокредита, в течение которого Ломбард в соответствии с абз. 1 настоящего пункта Правил не осуществляет реализацию предмета залога без проведения торгов либо реализацию предмета залога во внесудебном порядке.

13.19. Договор о залоге вещей в Ломбарде (залоговый билет) прекращается в связи с реализацией предмета залога или переходом такого имущества в собственность Залогодержателя.

При реализации заложенного имущества, а также переходе такого имущества в собственность Залогодержателя одновременно с прекращением договора о залоге вещей в Ломбарде (залогового билета) прекращаются обязательство Заемщика, который одновременно является Залогодателем, и договор о предоставлении микрокредита.

13.20. Реализация предмета залога, а также переход такого имущества в собственность Залогодержателя (Ломбарда) по договору о залоге вещей в Ломбарде (залоговому билету),

заключенному в обеспечение исполнения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), могут быть осуществлены без проведения торгов не ранее 1 (одного) месяца после истечения срока погашения микрокредита.

13.21. Реализация предмета залога (путем проведения торгов и без проведения торгов) производится в соответствии с внутренними документами Ломбарда, определяющими порядок проведения торгов, обращение предмета залога в собственность.

14. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ (ЗАЯВИТЕЛЯМИ, ЗАЕМЩИКАМИ)

1.1. Рассмотрение Ломбардом обращений Заявителей, Заемщиков осуществляется в порядке, установленном Требованиями, главой 7 настоящих Правил.

1.2. Ломбард осуществляет свою деятельность по предоставлению микрокредитов в соответствии с принципами добросовестного поведения включающим:

1) добросовестность – осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков) без злоупотребления их доверием;

2) недопущение предсказуемого убытка – принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг (Заявителя. Заемщика), исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов (программ микрокредитования);

3) предложение финансовых продуктов (программ микрокредитования) с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг (Заявителя, Заемщика);

4) раскрытие информации о финансовом продукте (программе микрокредитования) в соответствии с Требованиями, в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг Заявителю, Заемщику сделать осознанный выбор приобретаемого финансового продукта (микрокредита) с учетом его условий, стоимости, рисков и последствий приобретения такого финансового продукта;

5) справедливое и равное отношение — отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур при обслуживании и рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг;

6) выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;

7) предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

8) равный доступ к информации и финансовым продуктам потребителям финансовых услуг, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения;

9) принятие Ломбардом ответственности за соблюдение указанных в настоящем пункте принципов на всех этапах взаимодействия Ломбарда с потребителем финансовых услуг (Заявителем, Заемщиком).

1.3. В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов Ломбард применяет подходы ответственного микрокредитования.

Под ответственным микрокредитованием понимается осуществление Ломбардом деятельности по предоставлению микрокредитов потребителю финансовых услуг – физическому лицу (Заявителю, Заемщику) с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения микрокредита, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику). Ответственное микрокредитование включает принятие Ломбардом мер, направленных на предотвращение предоставления микрокредитов, которые:

1) не соответствует целям (потребностям) потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика);

2) не отвечают его платежеспособности и уровню платежеспособности;

3) приводят к возникновению у потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Ломбард при осуществлении ответственного микрокредитования руководствуется следующими принципами:

1) принцип пригодности – микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика);

2) принцип предотвращения убытков – недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг на момент принятия решения о предоставлении микрокредита с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

3) принцип индивидуальной оценки – оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг (Завяителя, Заемщика), включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;

4) принцип доказуемости – Ломбард обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.

1.4. Ломбард при консультировании и заключении договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) обязан довести до Заявителя, Заемщика информацию о программе микрокредитования, предусмотренную действующим законодательством.

Раскрытие информации о микрокредитах осуществляется Ломбардом путем размещения информации в отделениях, в мобильном приложении Ломбарда (при его наличии), распространения рекламы, связанной с предложением микрокредита, а также при предоставлении консультаций потребителям финансовых услуг (Заявителями, Заемщиками) работниками Ломбарда (уполномоченными агентами при их наличии).

1.5. В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:

1) полное наименование Ломбарда, а при использовании Ломбардом, товарного знака (бренда) – также информация о таком товарном знаке;

2) контактная информация, в том числе местонахождение отделений Ломбарда, телефон, электронная почта;

3) сведения о наличии лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности;

4) перечень микрокредитов с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее ГЭСВ), а также информация о целевой группе потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков), для которой предназначен финансовый продукт;

5) ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам по микрокредитам с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки вознаграждения и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

1.6. На интернет-ресурсе Ломбарда (при наличии) размещается информация, предусмотренная пунктом 18 Требований, а также, не ограничиваясь следующая информация:

1) правила предоставления микрокредитов;

2) реестр уполномоченных агентов (при их наличии);

3) форма для подачи обращения, а также информация о возможности бесплатного обращения потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) по вопросам микрофинансовой деятельности;

4) форма заявления потребителя финансовых услуг (Заемщика) физического лица о внесении изменений в условия договора, предоставляемого в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности;

5) контакты службы микрофинансового омбудсмана.

Формы, предусмотренные подпунктами 3) и 4) части первой настоящего пункта, размещаются в разделе, посвященном приему и рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг, а также в мобильном приложении Ломбарда (при его наличии).

1.7. Ломбард размещает на своем интернет-ресурсе (при наличии) средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие потребителю услуг (Заявителю, Заемщику) определить:

1) размер платежей и общую сумму выплат по микрокредиту с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных внутренними документами Ломбарда;

2) итоговое значение ГЭСВ с учетом всех платежей, связанных с финансовым продуктом.

Информация, формируемая с использованием калькуляторов, носит справочный характер, о чем делается соответствующее указание на интернет ресурсе Ломбарда (при наличии).

1.8. Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия с потребителем финансовых услуг (Заявителем, Заемщиком):

1) до заключения договора;

2) в момент заключения договора;

3) в течение срока действия договора. 2

1.9. Информация о микрокредитах предоставляется потребителю финансовых услуг - клиенту (Заявителю, Заемщику) бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия договора о предоставлении микрокредита.

1.10. При работе с клиентом (Заявителем, Заемщиком) Ломбард обязан представить достоверную информацию, отвечающую следующим требованиям:

1) содержит четкий и не подлежащий различному толкованию смысл, излагается без использования избыточных юридических и технических формулировок;

2) содержит термины и определения, раскрывающие суть услуги, предлагаемой Ломбардом, ее существенные условия и связанные с ней риски;

3) не содержит противоречивых (двусмысленных) либо вводящих в заблуждение сведений;

4) оформляется в визуально доступной и читаемой форме с использованием удобного размера шрифта, интервалов, а также при необходимости таблиц, графиков и примеров;

5) предоставляется в формах, доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, включая возможность получения информации через доверенное лицо; 6) излагается и структурируется с обеспечением выделения ключевых условий, стоимости (ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, устанавливаемые и взимаемые с заемщиков - юридических лиц), а также рисков, связанных с микрокредитом, исключающих их сокрытие в тексте или визуальном оформлении.

1.11. Раскрытие информации о микрокредитах лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, и включает доведение до сведения указанных лиц, помимо информации, предусмотренной главой 4 Требований, информации о:

1) доступных способах обслуживания;

2) наличии и местонахождении отделений Ломбарда и устройств самообслуживания, адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, их режиме работы, а также о перечне услуг, предоставляемых Ломбардом в таких отделениях;

3) доступных форматах получения документов и сведений;

4) возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению потребителя финансовых услуг (Заявителем, Заемщиком) либо его доверенного лица, а также о порядке подачи такого заявления;

5) возможности установления ограничений при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;

6) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения; 7) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления потребителя финансовых услуг (Завяителя, Заемщика) при ограничениях по здоровью;

7) порядке получения консультации работника Ломбарда, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования.

1.12. При работе с клиентом (Заявителем, Заемщиком) до заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) при консультировании работники Ломбарда устно разъясняют:

1) существенные условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), включая информацию о ставках, права и обязанности сторон;

2) риски, связанные с микрокредитом, последствия неисполнения обязательств;

3) ответственность созаемщика, залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора;

4) условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

5) различие методов погашения микрокредита с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты Ломбарда проектов графиков погашения микрокредита, рассчитанных различными методами, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;

6) сроки оказания услуг.

Дополнительно работник Ломбарда (уполномоченный агент при наличии), предоставляющий консультацию, сообщает потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику) свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), а также предоставляет иные разъяснения по, возникшим у потребителя финансовых (Заявителя, Заемщика) услуг вопросам.

1.13. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, связанных с микрокредитом, подмена разъяснения навязыванием дополнительных услуг.

1.14. При работе с клиентами в момент заключения договора работники Ломбарда (уполномоченные агенты при наличии) разъясняют потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику):

1) права и обязанности сторон по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету);

2) право на досрочное исполнение обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

3) право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор по инициативе потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика), а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;

4) основания и порядок досрочного прекращения договора;

5) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения Ломбардом, а также право обратиться к микрофинансовому омбудсману.

Работники Ломбарда предоставляют потребителю финансовых услуг (Заявителю, Заемщику) необходимое время для ознакомления с положениями договора о предоставлении микрокредита (залогового билета)

Не допускается получение согласия потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) на получение микрокредита или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.

В момент заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) с потребителем финансовых услуг – физическим лицом (Заявителем, Заемщиком), не связанного с предпринимательской деятельностью, работник Ломбарда (уполномоченный агент при наличии) обеспечивает предоставление графика погашения микрокредита, который включает следующую информацию:

1) сумму микрокредита;

2) срок микрокредита;

3) размер ставки вознаграждения в процентах годовых;

4) размер ГЭСВ по микрокредиту (в процентах);

5) метод погашения микрокредита: дифференцированный, аннуитетный или иной метод погашения микрокредита, рассчитанный в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

6) количество и периодичность (дата) платежей в счет погашения суммы основного долга и начисленного вознаграждения по микрокредиту;

7) размер платежа с распределением его на основной долг и начисленное вознаграждение;

8) итоговый размер выплат по микрокредиту с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.

Требования части первой настоящего пункта не распространяются на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

1.15. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита Ломбард по запросу потребителя финансовых услуг (Заемщика) или Залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме и/или способом, предусмотренным в запросе Заемщика, и/или способом, которым был направлен запрос Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита сведения о (об):

1) сумме денег, выплаченных Ломбарду;

2) размере просроченной задолженности (при наличии);

3) остатке долга;

4) размерах и сроках очередных платежей;

5) лимите кредитования (при наличии).

1.16. Ломбард в рамках работы с клиентом предоставляет Заемщику информацию о распределении поступающих денег клиента – Заемщика в счет погашения задолженности по договору предоставления микрокредита, справку об отсутствии задолженности, о размере причитающейся к возврату суммы, в сроки и в порядке, предусмотренными пп. 32, 33, 35 Требований, условиями настоящих Правил, регулирующих обязанности Ломбарда (пункты 8.3. главы 8 Правил).

1.17. Взаимодействие Ломбарда с потребителем финансовых услуг (Заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией, в рамках договора, осуществляется в соответствии с требованиями главы 8 Требований, главы 9 настоящих Правил.

1.18. Недобросовестные практики, предусмотренные п. 14.20. настоящих Правил, рассматриваются как действия (бездействие) Ломбарда и (или) его работников (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках партнерских соглашений при наличии), связанные с нарушением принципов добросовестного поведения при оказании финансовых услуг по предоставлению микрокредитов.

1.19. При оказании услуг по предоставлению микрокредитов и работе с клиентами (Заявителем, Заемщиком) Ломбард обеспечивает регулярный мониторинг деятельности своих работников, осуществляющих взаимодействие с потребителями финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков) с целью выявления признаков недобросовестных практик и принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения.

1.20. К недобросовестным практикам относятся действия (бездействие) Ломбарда, его работников выражающиеся в следующем:

1) предоставление микрокредита с установлением дополнительных требований или условий, которые ущемляют права потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) и которые по своему содержанию или согласно обычаям делового оборота не касаются предмета сделки;

2) умышленное искажение данных;

3) исключение действующих обязательств потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) из расчета коэффициента долговой нагрузки;

4) последующее изменение суммы и (или) срока микрокредита исключительно в целях формального соответствия установленным регуляторным требованиям;

5) сокрытие, искажение информации о существенных условиях микрокредита, включая его реальную стоимость, применимые ставки, в том числе:

распространение недостоверной информации о микрокредите;

непредставление информации о существенных условиях, стоимости и рисках микрокредита, необходимой для принятия потребителем осознанного решения;

6) предложение микрокредита с дополнительной услугой при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) отказаться от приобретения дополнительной услуги, в том числе:

установление условия, при котором получение микрокредита обусловлено приобретением дополнительной услуги, в том числе предоставляемой иной финансовой организацией;

побуждение к приобретению необязательных дополнительных услуг при оформлении микрокредита;

непредставление информации о возможности заключения договора о предоставлении микрокредита без заключения договора добровольного страхования и иных договоров на оказание платных услуг;

увеличение размера вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) в случае отказа потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) от заключения договора добровольного страхования, не связанного с обеспечением исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

включение суммы страховой премии по договору добровольного страхования в сумму предоставляемого микрокредита в обязательном порядке;

установление условия обязательного заключения договора страхования жизни при заключении краткосрочных договоров о предоставлении микрокредита; направление уведомлений и (или) сообщений с предложениями о приобретении дополнительных услуг без получения согласия потребителя финансовых услуг;

7) установление или применение систем мотивации, оценки эффективности и вознаграждения работников Ломбарда (уполномоченных агентов или третьих лиц в рамках

партнерских соглашений при наличии), которые прямо или косвенно стимулируют: предложение получения микрокредита с дополнительной услугой, при сокрытии информации о праве потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) отказаться от приобретения дополнительной услуги;
предоставление микрокредитов, не соответствующих целям и возможностям потребителей финансовых услуг;
несоблюдение Требований, в том числе путем привязки вознаграждения исключительно к объемам продаж, количеству заключенных договоров либо размеру предоставленных микрокредитов без учета качества обслуживания;

8) формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного потребителя финансовых услуг (Заемщика) без достижения реального экономического эффекта для такого потребителя финансовых услуг, в том числе:
увеличение срока договора о предоставлении микрокредита, не приводящее к снижению размера ежемесячного платежа и (или) иному улучшению условий исполнения обязательства для потребителя финансовых услуг (заемщика);
изменение условий договора о предоставлении микрокредита путем включения дополнительных услуг;
изменение условий договоров о предоставлении микрокредита потребителей финансовых услуг (заемщиков), классифицированных как находящиеся на критическом уровне неплатежеспособности, без учета их фактической способности исполнять обязательства;

9) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения организации при предоставлении финансовых продуктов, в том числе:
преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, включая заявления об изменении условий договора о предоставлении микрокредита;
применение либо угроза применения неправомерных действий при взыскании задолженности, использование оскорбительных выражений.

1.21. Ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными потребителями услуг Ломбарда, в т.ч. уведомление потребителя услуг (Заемщика) и порядок взаимодействия при взыскании задолженности определены главой 9 настоящих Правил.

1.22. В рамках работы с клиентами Ломбард ежегодно разрабатывает и утверждает программу финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг – физических лиц (Заявителей, Заемщиков) в целях формирования у них понимания условий финансовых продуктов (программ микрокредитования), связанных с ними рисков и последствий, а также способности принимать обоснованные и самостоятельные решения.

1.23. Информация для повышения финансовой грамотности соответствует следующим требованиям:
доступна при предоставлении финансовых услуг, включая личное взаимодействие и при использовании цифровых объектов организации;
адаптирована для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения; сопровождается примерами, расчетами, таблицами и наглядными материалами.

1.24. Программа финансовой грамотности Ломбарда включает, в том числе следующие направления:

1) разъяснение условий предлагаемых финансовых продуктов (программ микрокредитования) и договоров, в том числе:
механизмов расчета процентов и платежей;
ставок вознаграждения;

2) информирование о правах и обязанностях потребителей финансовых услуг (Заявителей, Заемщиков), в том числе о праве:
на получение полной информации;
на подачу обращения и защиту своих прав, включая инструменты досудебного урегулирования споров;

3) цифровую финансовую грамотность, предусматривающую информирование о:
безопасном использовании мобильных приложений;
рисках мошенничества;
способах защиты персональных данных и иных сведений;
необходимых действиях при утрате доступа, утечке данных и несанкционированных операциях;

4) специальные меры для уязвимых групп населения, в том числе:
клиентов с низким доходом и уровнем образования; пожилых людей;
лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

1.25. Применение поведенческих инструментов в информировании потребителей услуг (Заявителей, Заемщиков), включая:
разъяснения и предостережения от типовых ошибок (сообщения о возможном увеличении переплаты при внесении минимального платежа, уведомления о последствиях просрочки, предупреждения о несоблюдении требований по защите персональных данных, предупреждения о недопустимости передачи кодов и паролей и другие предупреждения);
визуальные акценты на ключевых рисках;
описание возможных последствий принимаемых решений потребителем финансовых услуг.

1.26. Мероприятия по повышению финансовой грамотности включают, в том числе:
информирование потребителей финансовых услуг (Заявителей. Заемщиков) об особенностях предоставления финансовых продуктов с использованием цифровых объектов, связанных с ними рисках и способах защиты от неправомерного доступа и мошенничества;
интеграцию обучающих и разъясняющих материалов в интерфейсы цифровых объектов (мобильные приложения).

1.27. Ломбард обеспечивает наличие на своем интернет-ресурсе (при наличии) раздела по финансовой грамотности, содержащего ответы на часто задаваемые вопросы, разъяснения по финансовым продуктам, а также обучающие материалы.

1.28. Ломбард ежегодно:
оценивает эффективность мероприятий по повышению финансовой грамотности;
корректирует программу финансовой грамотности с учетом результатов оценки и выявленных поведенческих рисков.

1.29. В рамках проводимой Ломбардом работы по повышению уровня финансовой грамотности Ломбард на интернет-ресурсе и (или) на информационных стендах в отделениях Ломбарда может разместить следующую информацию:

1) научно-популярные публикации по финансовой тематике широкого спектра, написанные простым доступным языком;

2) расписания вебинаров (аудиоконференций) по финансовым темам (по вопросам предоставления микрокредитов, разъяснения микрофинансового законодательства и т.д.);

3) тесты по для оценивания индивидуальных финансовых навыков и компетенций;

4) примеры мошеннических схем, которые следует уметь распознавать и избегать в повседневной жизни клиентам (Заявителям, Заемщикам).

5) «Калькулятор» - инструмент для быстрого расчета, позволяющий потребителю финансовой услуги (Заявителю, Заемщику) определить:

1) размер платежей и общую сумму выплат по микрокредиту с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных настоящими Правилами и программами микрокредитования;

2) годовую эффективную ставку вознаграждения с учетом всех платежей, связанных с услугой, с отображением ее итогового значения.

Вышеуказанная информация предназначена для широкого круга лиц с различным уровнем финансовой грамотности.

Правовой режим использования материалов интернет-ресурса предполагает свободный и открытый доступ к размещенным данным, которые разрешено воспроизводить в любых СМИ, включая открытые источники сети Интернет, на любых носителях информации без каких-либо ограничений по объему и срокам публикации. Единственное требование при заимствовании публикаций интернет-ресурса, обязательное для выполнения, - его указание в качестве первоисточника. Представленная информация служит лишь просветительским целям и не носит официального характера, как информация с интернет-ресурса уполномоченного органа.

1.30. Работник Ломбарда перед заключением договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) с Заемщиком разъясняет перечень минимальных требований к финансовой грамотности Заемщика, в частности, Заемщик должен:

- следить за состоянием личных финансов;
- планировать собственные доходы и расходы;
- формировать финансовую подушку безопасности и делать долгосрочные сбережения на случай непредвиденных обстоятельств;
- владеть навыками поиска, оценки и использования необходимой финансовой информации;
- разумно выбирать финансовые услуги;
- избегать долгов, несоразмерных доходам, исключить неплатежи по ним, жить по средствам;
- знать свои права и законные интересы в сфере финансовых услуг и уметь их отстаивать;
- уметь распознавать признаки финансового мошенничества;
- иметь представление о рисках на рынке финансовых услуг;
- быть способным вести долгосрочное планирование личных и семейных финансов на всех этапах жизненного цикла.

Ломбард вправе принимать дополнительные системные меры, способствующие повышению уровня финансовой грамотности, в том числе распространение информационных буклетов, освещение темы микрокредитования на тематических мероприятиях и включение обучающих программ для работников Ломбарда по повышению уровня финансовой грамотности.

15. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЕМ, ЗАЕМЩИКОМ) И ФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗНОГЛАСИЙ МЕЖДУ ЛОМБАРДОМ И ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (ЗАЯВИТЕЛЕМ, ЗАЕМЩИКОМ)

1.1. Заемщик – физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 3) части первой пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой организации» или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в срок, предусмотренный частью пятой пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

1.2. Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика – физического лица при представлении доказательств его обращения в Ломбард и недостижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

1.3. 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 Ломбарда, а также в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 29-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

1.4. 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.

1.5. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта микрофинансовому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям Заемщиков – физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, в том числе права (требования) по которому уступлены лицу, указанному в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона РК «О микрофинансовой организации».

1.6. 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.

1.7. Микрофинансовый омбудсман не рассматривает обращения:

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

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

3) направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела.

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

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

1.9. По обращениям Заемщиков – физических лиц, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита (залоговых билетов) 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.

1.10. В случае неисполнения Ломбардом, лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с Заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения микрофинансового омбудсмана в установленный им срок микрофинансовый омбудсман обязан не позднее пяти рабочих дней информировать об этом уполномоченный орган.

Срок исполнения Ломбардом, 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.

16. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

16.1. Работники Ломбарда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с клиентами (Заявителями, Заемщиками), обязаны:

предоставлять информацию о предоставлении микрокредита, условиях заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) в достоверном и в полном объеме;

иметь при себе бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника Ломбарда;

обеспечивать конфиденциальность полученных от клиента (Заявителя, Заемщика) сведений, составляющих охраняемую законом тайну предоставления микрокредита.

16.2. Ломбард не вправе:

оказывать психологическое давление на клиента при предложении дополнительных финансовых услуг;

автоматически проставлять согласие клиента на получение дополнительных услуг;

использовать визуальные или иные уловки, направленные на сокрытие существенных условий договора о предоставлении микрокредита или введение клиента в заблуждение.

16.3. При предложении дополнительных услуг клиенту предоставляется полная информация об услуге, существенных условиях, а также о праве отказаться от услуги без ухудшения условий предоставления микрокредита.

16.4. Предоставление услуг лицам с инвалидностью (далее – ЛСИ) и маломобильным группам населения (далее – МГН) производится с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения (СТ РК 3844-2023).

16.5. Особенности взаимодействия:

16.5.1. При обслуживании ЛСИ и МГН с нарушениями опорно-двигательного аппарата сотрудники Ломбарда:

- в случаях затруднения самостоятельного перемещения клиента (Заявителя, Заемщика) оказывают содействие входа в помещение Ломбарда, помощь в выборе нужного специалиста и нужной операции, сопровождение и провод до места в зале ожидания (отделении), к окну (кассе) или месту его обслуживания.

16.5.2. Обслуживание ЛСИ и МГН работниками Ломбарда предусматривает:

- первоочередное обслуживание ЛСИ и МГН в отделениях Ломбарда;
- возможность ЛСИ и МГН воспользоваться ситуационной помощью со стороны работников Ломбарда;
- осведомленность работников Ломбарда о нормативно-правовой базе, о подходе к пониманию инвалидности, в том числе возможности идентификации ЛСИ и МГН;
- подготовка и проведение обучения персонала, задействованного в обслуживании ЛСИ и МГН;
- наличие услуги онлайн сурдопереводчика для клиентов (Заявителей, Заемщиков) ЛСИ с нарушением слуха.

16.5.3. Отказ в обслуживании и предоставлении услуг ЛСИ и МГН не допускается.

16.5.4. Предоставление микрокредитов Ломбардом должны быть доступны для ЛСИ всех категорий.

16.5.5. Работники Ломбарда при взаимодействии и оказании ситуационной помощи клиенту (Заявителю, Заемщику) с различными видами нарушений функций организма обеспечивают:

- своевременное визуальное определение клиента (наличие собаки-проводника, инвалидной коляски, очков и/или трости для незрячих, слухового аппарата или иных ассистивных технологий и устройств);
- соблюдение правил этикета при общении;
- соблюдение правил сопровождения клиентов при совершении работником и клиентом (Заявителем, Заемщиком) необходимых операций в рамках обслуживания;
- уточнение непосредственно у клиента (Заявителя, Заемщика), о действиях работников для максимально эффективного взаимодействия;
- применение доступных мер для наиболее комфортного обслуживания;
- - общение с самим клиентом (Заявителем, Заемщиком), а не с его сопровождающим, если клиент не выбрал иной способ общения;
- - минимизацию стрессовых факторов в процессе обслуживания клиента (Заявителей, Заемщиков).

16.5.6. Ломбард обеспечивает развитие эмоционального интеллекта, обучение и повышение компетенции работников Ломбарда, а также лиц, осуществляющих непосредственное взаимодействие с клиентами (в том числе специалистов, в обязанности которых входит совершение финансовых операций, кассовых работников и администраторов отделения), при этом предусматривая возможность участия в процессе обучения в качестве лекторов и тренеров ЛСИ.

16.5.7. Работники Ломбарда должны обеспечивать реализацию принципов обслуживания клиентов (Заявителей, Заемщиков) и основных аспектов предоставления микрокредитов с учетом конкретного вида нарушения функций организма клиента (Заявителей, Заемщиков).

16.5.8. Работники Ломбарда при первичном обслуживании клиента (Заявителя, Заемщика) и его согласии вносят в сведения о нем: о виде нарушения функций организма, имеющихся у клиента ограничениях и особенностях обслуживания, а также о сопровождающем данного клиента лице:

- обеспечивают оказание помощи клиентам покинуть помещение в случае необходимости эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации.

16.6. Доступные формы получения информации

16.6.1. В отделениях Ломбарда обеспечивается участие в переговорах специалиста жестового языка или проведение онлайн-видеоконсультации у специалиста Ломбарда, владеющего жестовым языком, или через письменное общение, или общение через личного сурдопереводчика, или использования дистанционного сервиса сурдоперевода с использованием мобильного устройства, принадлежащего ЛСИ и МГН.

16.6.2. Работники Ломбарда информируют клиента о возможности получения для ознакомления электронной копии стандартной формы договора о предоставлении микрокредита, Правил предоставления микрокредитов, в целях доведения их точного и полного содержания до сведения клиента.

16.6.3. Ломбард не препятствует присутствию сопровождающего лица при обслуживании клиента при наличии согласия клиента, в том числе при наличии соответствующих пометок в сведениях о нем.

16.6.4. Ломбард для обеспечения соответствующей квалификации работников, помимо соответствующей законодательной базы:

- содействует в изучении внутренних регламентов Ломбарда по обслуживанию клиентов, а также справочных и обучающих материалов;

− дополняет список для работников Ломбарда, работающих в отделениях, предусматривающий требованиям по оказанию ситуационной помощи в процессе обслуживания клиентов;

− обучает работников навыкам разъяснения клиенту (Заявителю, Заемщику) причин отказа в случае невозможности предоставления ему микрокредита (заключения договора о предоставлении микрокредита) со ссылкой на требования, установленные законодательством Республики Казахстан;

− в целях недискриминационной политики клиентов (Заявителей, Заемщиков), по запросу предоставляет мотивированный отказ в письменной форме. Работники Ломбарда составляют и передают клиенту, его представителю либо в присутствии клиента сопровождающему его лицу, соответствующий документ на бумажном носителе;

− предусматривает для работников контакт-центров, онлайн-чатов и онлайн-видеоконсультаций наличие сценариев разговора (скриптов), обеспечивающих корректное общение с клиентами (Заявителей, Заемщиков);

− информирует клиента о подходящих для него адаптивных решениях, имеющихся в отделении, для его комфортного перемещения по помещению, обслуживания и самообслуживания (о наличии контрастных маркировок, тактильных напольных и настенных указателей и табличек, усилителей звука (индукционных петель), звуковой информации в отделеениях, специальных мест для обслуживания клиента, расположении адаптированных под нужды клиентов банкоматов и т.д.), а также о наличии в подразделении ассистивных технологий и устройств, которые могут потребоваться клиентам с различными видами нарушений для комфортного обслуживания и осуществления операций, а также полноценного получения услуг по предоставлению микрокредитов;

− по запросу клиента информирует клиента о существующих в Ломбарде специальных продуктах и услугах, а также о существующих льготных условиях, ставках, тарифах и вариантах обслуживания (при их наличии) для клиентов;

− предлагает клиенту, не способному вследствие имеющихся нарушений самостоятельно проставить подпись, имеющиеся варианты подписания документа, с учетом требований действующего законодательства Республики Казахстан (проставление подписи представителем клиента, а также проставление подписи с использованием такого адаптивного устройства, как специализированный трафарет для обозначения границ определенного поля документа, предназначенного для проставления подписи);

− информирует клиента об адаптивных решениях, предназначенных для удаленного обслуживания данной категории клиентов, а также иных возможностях доступа к финансовым услугам с использованием дистанционных каналов (контакт-центров, онлайн-видеоконсультаций) и удаленной идентификации, и аутентификации. Обеспечивает наличие и возможность использования нескольких альтернативных каналов подтверждения совершения значимых операций для клиентов: телефонный звонок, чат, смс, видео-чат и так далее.

16.7. Участие доверенного лица:

16.7.1. Работники Ломбарда не препятствуют присутствию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика клиента (участие доверенного лица).

16.7.2. В случае если сопровождающий слепоглухого, глухого или слабослышащего клиента озвучивает, что он является специалистом жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), то работник Ломбарда вправе попросить специалиста жестового языка предъявить соответствующие документы согласно установленным шаблонам/образцам и снять с них копии, а также помимо удостоверения личности (паспорта), запросить у переводчика документ об образовании и квалификации.

16.7.3. В целях безопасности, при наличии соответствующей технической возможности, работники Ломбарда вправе проводить видеозапись обслуживания со специалистом жестового языка, заранее предупредив его и клиента об этом. Работники

Ломбарда вправе попросить специалиста жестового языка проставить свою подпись на договоре о предоставлении микрокредита с указанием, что текст документа переведен им без искажений.

16.7.4. Специалист жестового языка - сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик, помимо подтверждения своей квалификации и подтверждения перевода на достоверность должен подписать обязательство о неразглашении информации, ставшей ему известной (тайна предоставления микрокредита, защита персональных данных), представленного ему работником Ломбарда.

16.7.5. Доверенное лицо заключает от имени Заемщика договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) на основании доверенности, заверенной у нотариуса в порядке, предусмотренном законом.

17. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА

17.1. Ломбард имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

17.2. Ломбард не вправе в односторонне порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения), и (или) способ и метод погашения микрокредита.

17.3. При внесении изменений и дополнений в настоящие Правила Ломбард с целью ознакомления Заявителей, Заемщиков с условиями (изменениями) Правил размещает Правила в отделениях Ломбарда, осуществляющих обслуживание Заявителей, Заемщиков.

17.4. С момента размещения Правил в отделениях Ломбарда, любые изменении и дополнения, внесенные в Правила, распространяются на всех лиц, с которыми Ломбардом заключены договоры о предоставлении микрокредита (Залоговые билеты). Заемщики самостоятельно должны отслеживать изменения и дополнения, вносимые в настоящие Правила в отделениях Ломбарда.

18. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

18.1. Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) гарантирует, что имеет все права и обладает полной дееспособностью для подписания договора о предоставлении микрокредита (залогового билета). Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) подтверждает, что он, являясь дееспособным лицом, ознакомлен со всеми условиями договора, настоящими Правилами, все положения договора ему понятны, и он не введен в заблуждение касательно условий договора.

Заемщик подтверждает, что все условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), в том числе размер вознаграждения, неустойки за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, его устраивают и не являются для него крайне невыгодными.

Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) признает, что в полной мере понимает значение своих действий, согласен с условиями договора и принимает его условия.

Заемщик также подтверждает, что договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) заключен не под влиянием обмана, насилия, угрозы, и не в следствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для себя условиях.

18.2. Договор о предоставлении микрокредита (Договор о залоге вещей в ломбарде) прекращается в связи с реализацией предмета залога или переходом такого имущества в собственность Залогодержателя. При реализации заложенного имущества, а также переходе такого имущества в собственность Залогодержателя одновременно с прекращением договора о залоге вещей в ломбарде прекращаются обязательство

Заемщика, который одновременно является Залогодателем, и договор о предоставлении микрокредита.

Реализации предмета залога, а также переход такого имущества в собственность залогодержателя по договору о залоге вещей в ломбарде, заключенному в обеспечение исполнения договора о предоставлении микрокредита, осуществляются в соответствии с требованиями действующего гражданского законодательства, а также внутренними документами Ломбарда.

В связи с прекращением договора о залоге вещей в Ломбарде в соответствии с п. 18.2. настоящих Правил денежные средства, поступающие после реализации предмета залога путем проведения торгов, распределяются в очередности, утвержденной документами Ломбарда.

При неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по договору Ломбард вправе после истечения гарантированного срока ожидания (не ранее одного месяца после истечения срока погашения микрокредита) в порядке, предусмотренном внутренними документами Ломбарда, произвести реализацию предмета залога, а также переход такого имущества в собственность Залогодержателя без проведения торгов. При этом обращение в свою собственность предмет залога осуществляется в соответствии с оценкой, определенной соглашением Заемщика и Ломбарда и указанной в подписанном договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете).

18.3. Все споры, которые могут возникнуть между сторонами из договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), рассматриваются в суде, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита (залоговом билете).

18.4. Срок исковой давности по требованию Ломбарда к Заемщику по ненадлежащему исполнению договоров о предоставлении микрокредитов составляет 5 (пять) лет.

18.5. Все прочие условия, не предусмотренные Правилами, Договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), методикой определения стоимости залогового обеспечения, правилами реализации залогового обеспечения должны, исполняются Заяемщиком и Ломбардом в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.