УТВЕРЖДАЮ
Единственный участник
ТОО «Ломбард «Эдем & Л»
Бражкина Е.Г.

«21» июля 2026 года

Введены в действие с «21» июля 2026 года

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

г. Уштобе 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения, предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита	6
3. Проведение оценки пригодности при предоставлении микрокредита	7
4. Порядок заключения Залогового билета и раскрытие информации в момент заключения залогового билета	9
5. Предельные суммы и сроки предоставляемых микрокредитов	12
6. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	12
7. Порядок выплаты вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	13
8. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению, порядок взыскания залогового имущества	14
9. Права и обязанности Ломбарда и Заемщика, их ответственность	16
10. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	23
11. Методы погашения микрокредита	23
12. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита	24
13. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения	26
14. Иные условия	28
15. Приложение 1 - График погашения микрокредита.	30
16. Приложение 2 – Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам	31
17. Приложение 3 - Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении Ломбарда	33
18. Приложение 4 - Ключевой информационный документ	35

Настоящие Правила предоставления микрокредитов, (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом РК «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом РК «О документах, удостоверяющих личность», Законом РК «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», «Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности», утвержденных Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 (далее – **Требования**), иными действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами ТОО «Ломбард Эдем & Л» (далее – Ломбард) и утверждают процедуру предоставления микрокредитов под залог движимого имущества в Ломбарде.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с действующим законодательством о микрофинансовой деятельности Республики Казахстан Ломбард осуществляет 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 восьмитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1) залоговый билет – письменное соглашение между Ломбардом и заемщиком о предоставлении микрокредита (включая условное предоставление микрокредита), в результате которого у Ломбарда возникают (либо возникнут в будущем) требования к заемщику;

2) кредитное досье - документы и сведения, формируемые Ломбардом на каждого заемщика;

3) заемщик - физическое лицо, заключившее с Ломбардом залоговый билет;

4) микрокредит - деньги, предоставляемые Ломбардом заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных настоящими Правилами, на условиях платности, срочности и возвратности;

5) сумма переплаты по микрокредиту - сумма всех платежей заемщика, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита.

6) заявитель – физическое лицо, подавшее заявление на получение микрокредита;

7) потребительский микрокредит - микрокредит, не являющийся микрокредитом, обеспеченным ипотекой недвижимого имущества, предоставляемый физическому лицу на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

8) ключевой информационный документ – документ, содержащий информацию о ключевых особенностях, условиях и рисках финансового продукта, который предоставляется потребителю - физическому лицу при получении кредитного продукта до заключения Залогового билета, а также по иным финансовым продуктам в случаях, определяемых Ломбардом во внутренних документах;

9) финансовый продукт – услуга, предлагаемая Ломбардом потребителям финансовых услуг (заявителям) в рамках осуществления деятельности, установленной статьей 3 Закона, информация о котором раскрывается в ключевом информационном документе.

1.3. Настоящие Правила предоставления микрокредитов содержат следующие сведения и процедуры:

1) порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита клиентами и порядок его рассмотрения, включая предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита;

2) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, включая порядок проведения оценки пригодности микрокредита для заявителей, порядок предоставления и погашения микрокредита;

2) порядок заключения договора о предоставлении микрокредита под залог движимого имущества путем оформления залогового билета (далее – Залоговый билет), изменения и расторжения Залогового билета;

3) предельные суммы и сроки предоставления микрокредита;

4) предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;

5) порядок выплаты вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;

6) требования к принимаемому Ломбардом Залоговому имуществу;

7) права и обязанности Ломбарда и заемщиков, их ответственность;

8) правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;

9) методы погашения микрокредита;

10) порядок и условия урегулирования задолженности заемщиков, порядок взаимодействия и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика;

11) порядок рассмотрения Ломбардом обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления услуг;

12) положения о порядке работы с клиентами;

13) порядок взаимодействия с заемщиком и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между Ломбардом и заемщиком;

14) о порядке предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения.

1.4. Настоящие Правила являются открытой информацией и предоставляются клиентам Ломбарда для ознакомления по их первому требованию. Правила размещаются в месте, доступном для обозрения клиентами Ломбарда, а также на сайте Ломбарда.

1.5. Ломбард осуществляет деятельность по предоставлению микрокредитов на основании лицензии, выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – **Уполномоченный орган**).

1.6. Клиентами Ломбарда являются дееспособные граждане Республики Казахстан и других государств, имеющих в Республике Казахстан вид на жительство и достигшие 18-летнего возраста.

1.7. Для получения микрокредита заявителю необходимо предъявить оригинал, либо электронную форму - посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства, одного из следующих документов:

1) удостоверение личности гражданина РК;

2) паспорт гражданина РК;

3) вид на жительство иностранного гражданина в РК.

Документы, удостоверяющие личность, используемые и представляемые заявителем посредством сервиса цифровых документов, равнозначны документам на бумажном носителе и Ломбард обязан их учесть как надлежащее предъявление документов, в том числе при осуществлении идентификации в целях противодействия легализации (отмыванию)доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Ломбарду запрещаются сбор, обработка копий документов, удостоверяющих личность, на бумажном носителе, за исключением случаев отсутствия в Ломбарде интеграции с объектами информатизации государственных органов и (или) государственных юридических лиц, невозможности идентификации клиента с использованием технологических средств.

1.8. При получении микрокредита заявитель обязан сообщить Ломбарду, действительный номер мобильного телефона для получения им SMS-уведомлений,

который указывается в залоговом билете. При изменении номера мобильного телефона заявитель обязан незамедлительно, но не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня изменения номера, письменно сообщить Ломбарду новый номер.

1.9. Осуществление пролонгации срока действия Залогового билета, частичное и полное погашение микрокредита производится непосредственно самим заемщиком при наличии оригинала документа, удостоверяющего личность либо в электронной форме посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства.

1.10. Допускается проведение операций по пролонгации срока действия Залогового билета, частичному и полному погашению микрокредита третьими лицами в следующих случаях:

1) при наличии согласия Заемщика, предоставленного Заемщиком способом, предусмотренном Залоговым билетом, а также у третьего лица оригинала нотариально удостоверенной доверенности от Заемщика на пролонгацию, частичного и полного погашения микрокредита;

2) смерти Заемщика, при предъявлении:

-свидетельства о смерти;

-документа подтверждающего степень родства;

-нотариально удостоверенное заявление об отказе предъявления требований от остальных родственников по первой линии наследования;

- свидетельства о вступлении в права наследования на Залоговое имущество.

1.11. До заключения Залогового билета Ломбард:

1) предоставляет Заявителю информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения Залогового билета;

срок предоставления микрокредита;

предельную сумму микрокредита;

размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения Заявителя;

размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу Ломбарда;

информацию об ответственности и возможных рисках Заявителя в случае невыполнения обязательств по Залоговому билету;

информацию об ответственности залогодателя;

консультации по возникшим у Заявителя вопросам;

по желанию Заявителя - проект Залогового билета;

2) осуществляет мероприятия, предусмотренные подпунктами 3), 4) и 5) пункта 2 статьи 7 Закона «О микрофинансовой деятельности», с обязательным фиксированием перечня осуществленных мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика;

3) в соответствии с разделом 3 настоящих Правил проводит оценку пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, включая анализ платежеспособности заявителя на основании информации о его финансовом положении и оценку влияния выдачи микрокредита на способность заявителя исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам.

1.12. До принятия решения о предоставлении микрокредита Ломбард осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете и информационной системе уполномоченного государственного органа (далее – ИС), на предмет наличия следующих сведений:

1) призыва физического лица на срочную воинскую службу;

2) регистрации брака (супружества) Заявителя.

В случае наличия в кредитном отчете Заявителя информации, указанной в подпункте
1) пункта 1.12 Правил, Ломбард отказывает в предоставлении микрокредита.

В случае наличия в ИС информации о зарегистрированном браке (супружестве) Заявителя, Ломбард в порядке, определенном Параграфом 6 Требований , получает согласие супруга (супруги) на предоставление потребительского микрокредита Заявителю.

1.13. ИШ АСМР посредством сервиса передает в кредитные бюро сведения по каждому военнослужащему срочной воинской службы. Кредитное бюро отражают их в кредитном отчете статус «военнослужащий срочной воинской службы» и передает сведения о военнослужащих срочной воинской службы кредиторам, перед которыми военнослужащие срочной воинской службы имеют обязательства по договору о предоставлении микрокредита: ИИН; статус отношения к воинской службе; дату издания приказа начальника департамента по делам обороны о призыве на срочную воинскую службу.

При отсутствии сервиса Ломбард один раз в неделю запрашивает посредством сервиса кредитных бюро сведения, указанные в пункте 1.13.

Ломбард до принятия решения о предоставлении банковского займа, микрокредита физическому лицу в возрасте от восемнадцати до двадцати семи лет обязан проверить его статус в кредитном отчете.

2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ, ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

2.1. Перед заключением Залогового билета заявитель-физическое лицо (далее Заявитель) предоставляет Ломбарду возможность надлежащим образом идентифицировать клиента и предоставляет Ломбарду документы, указанные в п.2.2. Правил.

2.2. Заявитель предоставляет следующие документы и сведения:

1) оригинал документа, удостоверяющий личность, либо документ в электронной форме посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства;

2) копии документов, подтверждающих право собственности на имущество (при наличии);

3) достоверные данные об электронном адресе (при наличии), номере мобильного телефона , адресе регистрации и фактическом местожительстве (при расхождении адресов проживания и регистрации);

4) информацию об источниках дохода для погашения микрокредита.

2.3. Ломбард отказывает в предоставлении микрокредита Заявителю в следующих случаях:

1) срок действия документа, удостоверяющего личность Заявителя завершается менее чем через 30 (тридцать) календарных дней;

2) в документах, подтверждающих право собственности на имущество (при наличии) личные данные Заявителя не соответствуют личным данным по документу, удостоверяющему личность (Ф.И.О., ИИН, дата рождения и т.д.)

3) если имущество, предоставляемое в качестве залогового, находится в технически неисправном, нерабочем или поврежденном состоянии;

4) срок эксплуатации залогового имущества (кроме ювелирных изделий) превышает 24 (двадцать четыре) календарных месяца;

5) Заявитель предоставляет в заклад ювелирные изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней без оттисков пробирных клейм или с признаками фальшивых оттисков пробирных клейм, за исключением случаев отсутствия на ювелирном изделий оттисков (плохой видимости) пробирных клейм вследствие изношенности изделий;

6) Заявитель отказывается предоставлять оригинал удостоверения личности, в том числе в электронной форме посредством сервиса цифровых документов на портале электронного правительства и (или) отказывается предоставить информацию Ломбарду для надлежащей идентификации клиента в целях противодействия легализации (отмыванию)доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма в соответствии с внутренними правилами Ломбарда;

7) Заявитель выявлен в Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, составленном в соответствии со статьей 12 Закона о противодействии легализации (отмыванию)доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения;

8) непредоставления Заявителем нотариального согласия супруга (супруги) на получение микрокредита, по которому необходимо согласие в соответствии нормативным правовым актом уполномоченного органа;

9) невозможно установить принадлежность номера телефона, указанного Заявителем, самому Заявителю (номер не зарегистрирован на Заявителя либо номер отключен (заблокирован);

10) Заявитель является призывником на срочную воинскую службу;

11) в результате проведенной оценки пригодности микрокредита работником Ломбарда вынесено заключение о непригодности микрокредита для заявителя.

2.4. Предельный срок принятия решения о предоставлении микрокредита не должен превышать 1 (один) рабочий день с даты предоставления Заявителем всех документов и проверки Заявителя на наличие факторов, указанных в пункте 2.3 настоящих Правил и указывается в Ключевом информационном документе (Приложение 4).

2.5. Ломбард в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения информирует заявителя о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, способом, предусмотренным Правилами предоставления микрокредитов.

2.6. Ломбарду запрещается предоставлять микрокредиты Заявителю без согласия супруга (супруги), в случае если сумма микрокредита равна и (или) превышает 1000 МРП. В случае если сумма микрокредита равна и (или) превышает 1000 МРП Ломбард обязан выполнить требования, установленные Параграфом 6 Требований.

В случае выдачи Ломбардом микрокредита без согласия супруга (супруги) Ломбард не вправе требовать от Заемщика исполнения обязательств по такому микрокредиту.

Ломбард не позднее трех рабочих дней с даты выявления факта выдачи микрокредита без согласия супруга (супруги) принимает следующие меры:

принимает решение о списании задолженности Заемщика по такому микрокредиту;

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

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

осуществляет возврат Заемщику ранее удержанных (уплаченных) сумм вознаграждения и (или) неустойки по такому микрокредиту.

3. ПРОВЕДЕНИЕ ОЦЕНКИ ПРИГОДНОСТИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

3.1. Ломбард обеспечивает соответствие внутренних документов Ломбарда, бизнес-процессов, систем мотивации и вознаграждения, а также деловой практики Ломбарда принципам добросовестного поведения при осуществлении своей деятельности. В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов Ломбард применяет подходы ответственного микрокредитования.

3.2. Ответственное микрокредитование включает принятие Ломбардом мер, направленных на предотвращение предоставления микрокредитов, которые:

1) не соответствует потребностям потребителя финансовых услуг Ломбарда;

2) не отвечают его финансовым возможностям и уровню платежеспособности;

3) приводят к возникновению у потребителя финансовых услуг существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по погашению задолженностей.

В целях реализации принципов добросовестного поведения Ломбард обеспечивает наличие, применение и постоянный контроль выполнения следующих процедур и механизмов:

1) управление финансовыми продуктами на этапах разработки, продвижения (рекламы), предоставления, мониторинга и прекращения предоставления финансового продукта исходя из целей (потребностей) потенциальных потребителей финансовых услуг;

2) определение критериев пригодности финансового продукта для потребителей финансовых услуг и проведение до предоставления финансового продукта оценки его пригодности для потребителя финансовых услуг;

3) обеспечение контроля за соблюдением Требований и настоящих Правил;

4) обеспечение подбора (найма), обучения, оценки профессиональных компетенций работников Ломбарда, взаимодействующих с потребителями финансовых услуг, а также контроля за соблюдением ими Требований и настоящих Правил;

5) установление и соблюдение стандартов обслуживания клиентов;

6) мониторинг обращений заемщиков и анализ изменений, свидетельствующих о рисках недобросовестного поведения и проведение опросов и исследований удовлетворенности заемщиков.

3.5. Ломбард утверждает политику по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов, устанавливающий обязательный перечень информации о микрокредитах, ее содержание, форму и последовательность ее доведения до потребителя финансовых услуг работниками Ломбарда при консультировании и заключении залоговых билетов независимо от способа взаимодействия, обязательный для применения.

3.6. До предоставления микрокредита Ломбард проводит оценку пригодности микрокредита для Заявителя, включающую:

1) анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя финансовых услуг;

2) оценку влияния выдачи микрокредита на способность Заявителя исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;

3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

3.7. В случае признания микрокредита непригодным Ломбард не осуществляет:

1) предложение такого микрокредита потребителю финансовых услуг;

2) одобрение заявки на предоставление микрокредита.

3.8. В целях проведения оценки пригодности микрокредита Ломбард запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об):

2) предполагаемом способе использования микрокредита;

4) поведенческих и других факторах.

При оценке пригодности микрокредита Ломбард учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением микрокредита.

3.9. Ломбард принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников.

3.10. До заключения Залогового билета, работник Ломбарда предоставляет Заявителю в письменной форме следующие документы:

1) Ключевой информационный документ в соответствии с Приложением №4 к настоящим Правилам;

2) проект Залогового билета – по желанию Заявителя.

Ознакомление Заявителя с указанными документами подтверждается его подписью в самих документах.

4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ В МОМЕНТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА

4.1 В момент заключения залогового билета сотрудник Ломбарда разъясняют Заявителю:

1) права и обязанности сторон по Залоговому билету;

2) право на досрочное исполнение обязательств по Залоговому билету;

3) право отказаться от микрокредита либо расторгнуть Залоговый. билет по инициативе Заявителя, а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;

4) основания и порядок досрочного прекращения Залогового билета;

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

6) основание и порядок обращения взыскания на залоговое имущество, в случае невыполнения Заявителем своих обязательств.

Работники Ломбарда предоставляют Заявителю необходимое время для ознакомления с положениями Залогового билета, после чего Заявитель соглашается и расписывается о том, что был ознакомлен с информацией согласно п.4.1 настоящих Правил.

Не допускается получение согласия Заявителя на получение микрокредита или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.

4.2 После ознакомления с информацией Заявитель передает Залоговое имущество сотруднику Ломбарда для оценки.

4.3 Сотрудником Ломбарда производится визуальный осмотр и оценка рыночной стоимости имущества, предоставляемого в качестве залога с учетом стоимости грамма золота и тарифов Ломбарда, утвержденных Актами исполнительного органа Ломбарда и указывается в Залоговом билете при его заключении.

Оценка предмета залога производится сотрудником Ломбарда, с учетом его ликвидности по согласованию сторон, и, в случае согласия Заявителя с оценкой, предоставляется микрокредит.

4.3.1 Оценка ювелирных изделий и лома из драгоценных металлов, производится согласно утвержденному Ломбардом тарифу за 1 грамм, в зависимости от категории изделий. Тарифы устанавливаются и утверждаются Актом исполнительного органа Ломбарда. Ювелирные изделия и лом из драгоценных металлов в обязательном порядке апробируются химическими реактивами, денсиметром и электрохимическим детектором металлов. В случае отказа Залогодателя от апробирования и проверке данное ювелирное изделие или лом из драгоценных металлов не может быть принят в качестве залога.

4.3.2 Оценка прочих видов залога производится сравнительным методом. При этом максимальная сумма микрокредита под залог прочих видов залога устанавливаются и утверждаются Актом исполнительного органа Ломбарда.

4.3.3 Действия сотрудников Ломбарда по осмотру, оценке, консультациям специалистов не являются основанием для требования заключить Залоговый билет и выдать микрокредит.

4.4 Основанием для заключения Залогового билета является устное соглашение, в котором Заявитель и Ломбард достигают договоренности о сумме оценки предмета залога, сумме микрокредита и дате возврата.

4.5 Залоговый билет заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки и содержанию (ст. 152, 328 ГК РК).

4.6. Залоговый билет содержит следующие обязательные условия:

1) общие условия;

2) права Заемщика;

3) права Ломбарда;

4) обязанности Ломбарда;

5) обязанности Заемщика

6) ограничения для Ломбарда;

7) ответственность сторон за нарушение обязательств;

8) порядок внесения изменений в условия Залогового билета;

9) 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, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование);

10) условия досудебного урегулирования задолженности.

4.7. Общие условия Залогового билета содержат:

1) дату заключения;

2) наименование Ломбарда и фамилию, имя и отчество (при его наличии), ИИН Заемщика;

3) сумму микрокредита;

4) сумму переплаты;

5) полную стоимость микрокредита;

6) сроки погашения микрокредита;

7) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита);

8) способ выдачи микрокредита;

9) способ погашения микрокредита: единовременный, наличными деньгами – через кассу либо посредством электронных терминалов, при безналичном способе – с указанием реквизитов банковского счета Ломбарда;

10) метод погашения микрокредита (аннуитетный, дифференцированный, либо другой метод в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов);

11) очередность погашения задолженности по микрокредиту;

12) порядок начисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения;

13) обеспечение исполнения Заемщиком обязательств по Залоговому билету (при его наличии);

14) меры, принимаемые Ломбардом при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Залоговому билету;

15) срок действия Залогового билета;

16) указание о наличии согласия заемщика на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на предоставление кредитным бюро Ломбарду кредитного отчета о нем, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств;

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

18) адрес места регистрации либо места жительства заемщика.

4.8. К Залоговому билету прилагается подписанный сторонами график погашения микрокредита по форме согласно Приложению к настоящим Правилам, за исключением случая когда погашение микрокредита по Залоговому билету осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита в соответствии с разделом 11 Правил.

4.9. Информация по Залоговому билету, заключенному Ломбардом, включая информацию о номинальных и годовых эффективных ставках вознаграждения по кредиту на дату заключения Залогового билета, а также о залоговом имуществе, подлежащем реализации на торгах, подлежит в обязательном порядке предоставлению в Государственное кредитное бюро.

4.10. Общие условия Залогового билета на срок до 45 (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 пункте 4.7. Правил, 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, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных Залоговым билетом, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия Залогового билета;

3) по соглашению сторон допускается увеличение срока действия Залогового билета на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

4.11. В случае утери Залогового билета, Ломбардом осуществляется выдача дубликата по письменному заявлению Заемщика с обязательным приложением оригинала документа, удостоверяющего личность либо в электронной форме посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства.

Срок рассмотрения и выдача дубликата устанавливается и утверждается актом исполнительного органа Ломбарда.

4.12. При получении Залогового имущества сотрудник Ломбарда опечатывает и/или опломбирует его в присутствии Заемщика. Ломбард обеспечивает Заемщику возможность убедиться в опечатывании и/или опломбировании Залогового имущества.

4.13. Начальные листы Залогового билета являются титульным листом и содержат условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 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 Залогового билета.

Условия, предусмотренные в подпунктах 10), 12), 13) и 14) пункта 2 и подпункте 10) пункта 4 Требований, излагаются в Залоговом билете в указанной последовательности после титульного листа.

В случае заключения договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Общая часть), Залоговый билет, подписываемый заемщиком, в качестве заявления о присоединении к стандартным условиям соответствует Требованиям и является неотъемлемой частью Договора присоединения, содержащего стандартные условия предоставления микрокредита и размещаемого на сайте Ломбарда (далее – Договор присоединения).

4.14. В период обслуживания Залогового билета Ломбард по запросу Заемщика (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме сведения о (об):

1) сумме денег, выплаченных Ломбарду;

2)размере просроченной задолженности (при наличии);

3) остатке долга;

4) размерах и сроках очередных платежей.

4.15. По заявлению 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 или способом, предусмотренным Залоговым билетом, справку об отсутствии задолженности.

4.16. По заявлению Заемщика Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным Залоговым билетом о распределении поступающих денег заемщика в счет погашения задолженности по Залоговому билету.

4.17. По заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате Ломбарду предоставленных по Залоговому билету денег Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным Залоговым билетом, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

4.18. В случае, если предусмотрено Залоговым билетом, Ломбард на периодичной основе представляет Заемщику сведения, предусмотренные пунктом 4.14 Правил, способом, предусмотренным Залоговым билетом.

4.19. Сведения, предусмотренные в пунктах 4.14, 4.15, 4.16 и 4.17 Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки, а также других подлежащих уплате сумм.

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МИКРОКРЕДИТОВ

5.1. Максимальный срок предоставления микрокредитов, в размере, не превышающем 100 (сто) месячных расчетных показателей, не превышает 45 (сорока пяти) календарных дней.

5.2. Максимальная сумма предоставляемых микрокредитов на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней не превышает 100 (сто) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, по одному Залоговому билету.

5.3. Максимальный срок предоставления микрокредитов, в размере, превышающем 100 (сто) месячных расчетных показателей, не превышает 1 (один) календарный год.

5.4. Максимальная сумма предоставляемых микрокредитов в размере, превышающем 100 (сто) месячных расчетных показателей не превышает 8000 (восемь тысяч) месячных расчетных показателей по одному Залоговому билету.

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

6.1. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, размер которых не превышает 100 (сто) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год составляет менее 0,3% (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов.

6.2. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 1 (одного) календарного года, размер которых превышает 100 (сто) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год не превышает 46 (сорок шесть) % ГЭСВ.

6.3. Предельная ставка неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное исполнение обязательств по возврату микрокредита, не может превышать в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, за исключением случаев заключения Залогового билета в соответствии с п. 4.10. Правил.

6.4. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, не может превышать 10 (десяти) процентов от суммы выданного микрокредита, за исключением случаев заключения Залогового билета в соответствии с п. 4.10. Правил.

6.5. Предельный срок начисления вознаграждения по микрокредиту не превышает 90 (девяносто) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательств по погашению любого из платежей по суммам основного долга и/или вознаграждения.

6.6. Предельный срок начисления неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное исполнение обязательств по возврату микрокредита не превышает 90 (девяносто) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательств по погашению любого из платежей по суммам основного долга и/или вознаграждения.

6.7. Дневные ставки вознаграждений утверждаются Актом исполнительного органа Ломбарда с учетом предельных ставок вознаграждений, указанных в пунктах 6.1 и 6.2. настоящих Правил.

7. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ И НЕУСТОЙКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

7.1. За пользование микрокредитом выплачивается вознаграждение за фактические дни пользования микрокредитом.

7.2. В Залоговом билете указывается размер ставки вознаграждения в процентах годовых.

7.3. Выплата вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к Залоговому билету, за исключением случаев, когда погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита и вознаграждение выплачивается вместе с суммой микрокредита.

7.4. По письменному заявлению Заемщика допускается пролонгация срока предоставления микрокредита в размере, не превышающем 100 (сто) месячных расчетных показателей, не более чем на 90 (девяносто) календарных дней, на действующих или улучшающих условиях и при условии полного погашения начисленного вознаграждения за основной срок и гарантийный период.

7.5. По письменному заявлению Заемщика допускается пролонгация срока предоставления микрокредита, при сохранений либо улучшений условий Залогового билета, в размере, превышающем 100 (сто) месячных расчетных показателей при условии полного погашения начисленных вознаграждений за основной срок и гарантийный период и не превышения общего срока предоставления микрокредита 12 (двенадцати) календарных месяцев.

7.6. Допускается частичное, досрочное погашение микрокредита на основании устного заявления Заемщика, при условии полного погашения начисленных вознаграждений. При этом вознаграждение за дальнейшее пользование микрокредитом исчисляется на остаток суммы основного долга в порядке предусмотренном Залоговым билетом.

7.7. В случае, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, Заемщик производит оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени).

7.8.При наличии задолженности Заемщика сумма произведенного Заемщиком платежа, при ее недостаточности для исполнения обязательств Заемщика по микрокредиту, учитывается в следующей очередности в целях погашения задолженности Заемщика:

1) расходы Ломбарда по взысканию задолженности Заемщика в принудительном внесудебном и судебном порядке;

2) неустойка (штраф, пени);

3) задолженность по вознаграждению;

4) задолженность по основному долгу.

7.9. При изменении условий исполнения Залогового билета, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) не допускается.

7.10. Ломбард не изменяет условия Залогового билета в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика.

Под улучшением условий Залогового билета для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

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

изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения;

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.

В случае применения Ломбардом улучшающих условий Заемщик уведомляется об изменении условия Залогового билета в порядке, предусмотренном в Залоговом билете.

7.11. Предоставление Ломбардом отсрочки и (или) рассрочки платежей по Залоговому билету без увеличения ежемесячных платежей по микрокредиту осуществляется только при наличии согласия Заемщика.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ, ПОРЯДОК ВЗЫСКАНИЯ ЛОМБАРДОМ ЗАЛОГОВОГО ИМУЩЕСТВА

8.1. Право собственности на Залоговое имущество должно быть зарегистрировано на Заемщика и имущество должно 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.

8.2. В качестве обеспечения исполнения Заемщиком обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения Ломбард вправе принимать следующее Залоговое имущество:

1) ювелирные изделия и лом драгоценных металлов;

2) техника в технически исправном состоянии;

3) прочее личное движимое имущество, допускающееся для принятия в залог.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5.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 обратить взыскание на Залоговое имущество, в том числе путем проведения торгов, совершения исполнительной надписи нотариуса, либо без осуществления торгов осуществить реализацию залогового имущества в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Залоговым билетом после завершения процедур по досудебному урегулированию задолженности, в порядке, предусмотренном Залоговым билетом и Договором присоединения.

8.6. Заемщик, подписывая Залоговый билет, предоставляет свое согласие на внесудебную реализацию Ломбардом залогового имущества, в том числе без проведения торгов.

8.7. Реализация предмета залога, а также переход такого имущества в собственность Ломбарда, не допускаются в период рассмотрения Ломбардом обращения заемщика по урегулированию задолженности в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности", Залоговым билетом и Договором присоединения, а также в случае обращения Заемщика к микрофинансовому омбудсману в соответствии с подпунктом 6) пункта 8.2 настоящих Правил.

8.8. Требования к ювелирным изделиям, предоставляемым в залог:

Ломбард принимает изделия из драгоценных металлов различных производителей, различных проб, в том числе изделия кустарного производства/ручной работы.

В качестве предмета залога Ломбард не принимает ювелирные изделия материально устаревшие и сомнительного качества. Ювелирные изделия не должны быть обременены правами третьих лиц.

Не допускается принятие Ломбардом в качестве предмета залога цельных и комплектных ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, как лом ювелирных изделий.

8.9. При проверке подлинности ювелирных золотых изделий, предоставляемых в залог Залогодателем, Ломбардом используются следующие реактивы и приборы:

- для ювелирных золотых изделий 750 пробы (18 карат золота) - кислотный реактив;
- для ювелирных золотых изделий 375 пробы (9 карат золота) - кислотный реактив;
- для ювелирных золотых изделий 585- 583 пробы (14 карат золота) - хлорный и кислотный реактив;
- для ювелирных изделий из серебра- хромпик;
- для ювелирных золотых изделий - пробирный камень;
- для ювелирных золотых изделий - надфиль;
- весы для определения точного веса изделия;
- лупа для уточнения пробы и именника на ювелирном изделии.

8.10. При оценке предмета залога сотрудник 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 сотрудником Ломбарда, согласно утвержденным в Ломбарде ставкам по оценке ювелирных изделий, предоставляемых в заклад.

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

В случае отказа клиента от апробирования или проверки химическими реактивами ювелирных изделий или лома ювелирных изделий, предоставляемых в качестве залога, данные изделия Ломбардом не принимаются.

8.12. 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.

8.13. Основание и порядок обращения взыскания на залоговое имущество, в случае невыполнения Заемщиком своих обязательств по погашению задолженностей производится Ломбардом в порядке и в соответствии с Положением о взыскании залогового имущества в Ломбарде, утвержденного Приказом от 21.07.2026г № 84.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЗАЕМЩИКА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. Ломбард вправе:

1) запрашивать и получать от Заемщика необходимые информацию и документы в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности;

2) отказать в выдаче микрокредита без объяснения причин;

3) требовать досрочного возврата обеспеченного залогом микрокредита и обращения взыскания на заложенное имущество в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств, а также в случаях, предусмотренных Гражданским Кодексом Республики Казахстан.

4) уступить право (требование) по Залоговому билету лицам, указанным законодательством о микрофинансовой деятельности;

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

6) изменять условия Залогового билета в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика;

7) взыскать задолженность Заемщика на основании исполнительной надписи нотариуса в случаях:

- необращения Заемщика в Ломбард для урегулирования задолженности по соглашению сторон и непредоставления Заемщиком заявления по задолженности в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления Ломбарда о просрочке исполнения обязательства по Залоговому билету, что является признанием его вины в неисполнении обязательств;

- недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления Заемщика и непредставления Заёмщиком возражений по задолженности;

8) в случае признания залогового имущества вещественным доказательством в рамках досудебного расследования, обратиться в орган уголовного преследования с соответствующими заявлениями либо в суд с целью возмещения ущерба с виновного лица;

9) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством о микрофинансовой деятельности и Залоговым билетом.

9.2. Заемщик вправе:

1) досрочно полностью или частично возвратить сумму микрокредита, предоставленного по Залоговому билету;

2) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов, тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов;

3) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Залоговым билетом;

4) оплаты основного долга и (или) вознаграждения 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);

5) в течение тридцати календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику уведомления Заемщик вправе посетить Ломбард и (или) представить заявление в письменной форме, способом, предусмотренным Залоговым билетом и настоящим Договором, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Залогового билета в том числе связанных с:

1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо вознаграждения по Залоговому билету;

2) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

4) изменением срока микрокредита;

5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

6) представлением отступного взамен исполнения обязательства по Залоговому билету путем передачи Ломбарду залогового или иного имущества;

7) уменьшением на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа Залоговому билету не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного Залоговым билетом.

В период рассмотрения заявления Заемщика о внесении изменений в условия Залогового билета Ломбард не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

6) обратиться в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Залогового билета в течение тридцати дней с даты получения встречного предложения Ломбарда, обратиться к микрофинансовому омбудсману. Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение заемщика при представлении доказательств его обращения в Ломбард и недостижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий Залогового билета.

7) обратиться к микрофинансовому омбудсману в случае уступки Ломбардом права (требования) по Залоговому билету, заключенному с этим заемщиком, для урегулирования разногласий с лицом, указанным в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности»;

8) письменно обратиться в Ломбард при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;

9) 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;

10) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате Ломбарду 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);

11) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий Залогового билета в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных Ломбардом улучшающих условий в порядке, предусмотренном Залоговым билетом;

12) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством о микрофинансовой деятельности и Залоговым билетом.

9.3. Ломбард обязан:

1) при взаимодействии с заявителем перед предоставлением микрокредитов соблюдать следующие требования:

- 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;
- провести оценку кредитоспособности (платежеспособности) заявителя на основании информации о его финансовом положении;
- предоставить информацию в кредитное бюро в соответствии с Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан»;
- начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования заемщиком микрокредитом в случае частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения микрокредита;
- не допускать индексацию обязательств и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту;
- не допускать при изменении условий Залогового билета и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита заемщика начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита;

2) принять от Заемщика исполнение обязательств и выдать Заемщику документ, подтверждающий исполнение обязательств;

3) в случае изменения местонахождения или наименования уведомить 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 либо путем письменного уведомления каждого Заемщика (заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

4) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

5) предоставить Заявителю до предоставления микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, за исключением за исключением случая когда погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита;

6) проинформировать Заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по Залоговому билету;

7) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

8) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

9) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

10) принять меры урегулирования задолженности в порядке, предусмотренном в пункте 1 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности и Залоговым билетом (Договором присоединения) **в том числе:**

1) при наличии просрочки исполнения Заемщиком обязательства по Залоговому билету Ломбард обязуется не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету направить Заемщику уведомление в письменной форме, либо способом, предусмотренным Залоговым билетом,

в порядке, предусмотренном в подпункте 1-1) подпункта 10) пункта 9.3. настоящих Правил, о:

- размере просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита на дату, указанную в уведомлении;
- требовании о внесении просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита;
- разъяснение последствий невыполнения заемщиком - физическим лицом его обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- указание на право заемщика обратиться в Ломбард с предложением о внесении изменений в Залоговый билет.

1-1) Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) Заемщика, указанному в Залоговому билету, оформляется в письменной форме согласно приложению 2 к настоящим Правилам.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push- уведомления или мобильного приложения, указывается информация о возникновении просрочки по исполнению обязательства по Залоговому билету и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении Ломбарда (при их наличии), предусмотренную в Приложении 3 к настоящим Правилам.

2) рассмотреть в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика предложенных изменений в условия Залогового билета и сообщение заемщику в письменной форме, либо способом, предусмотренным Залоговым билетом о (об):

- согласии с предложенными изменениями в условия Залогового билета;
- своих предложениях по изменению условий Залогового билета;
- отказе в изменении условий Залогового билета с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

3) Ломбард обязан внести изменения в условия Залогового билета на срок не менее трех месяцев при подаче Заемщиком заявления о внесении изменений в условия Залогового билета, указанных в подпунктах 2) и 7) пункта 9.3. настоящих Правил, Заемщиком:

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

В этом случае, решение о согласии с предложенными изменениями в условия Залогового билета принимается при наличии любого из следующих условий:

- 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;
- получения заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в Ломбард.

11) При этом, меры, принимаемые Ломбардом при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Залоговому билету, а также взаимодействие Ломбарда с заемщиком, и (или) его представителем, в рамках Залогового билета, осуществляется с соблюдением следующих условий:

1) личное взаимодействие в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении Ломбарда, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день,

если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;

телефонные переговоры по инициативе микрофинансовой организации 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, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети Интернет либо программного обеспечения для автоматического голосового информирования;

2) при каждом взаимодействии сообщение:

-наименования Ломбарда;

-места нахождения Ломбарда;

-фамилии, имени, отчестве (при его наличии) лица, которое осуществляет взаимодействие;

3) структуры задолженности, остатка просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;

4) об ответственности и иных обязательствах Заемщика, предусмотренных Договором, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.

При взаимодействии в рамках указанных в п.п 1)-4) пункта 11) мер соблюдаются следующие ограничения на:

- осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный п.п.1) п.11);

- взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Ломбардом в рамках Залогового билета, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных Заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными п.п 1)-4) пункта 11), а также при сообщении наименования Ломбарда, ее 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 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.

12) предоставлять информацию в кредитное бюро в порядке, определенном договором о предоставлении информации, в течение:

- одного рабочего дня о Заемщике, предусмотренную подпунктами 1), 2) и 3-2) части первой пункта 1 и пунктом 3 статьи 24 Закона «О кредитных бюро и формировании кредитных истории в РК», а именно:

1) сумму долга по микрокредиту, полученному лицом в Ломбарде, а также общую сумму долга по всем полученным им микрокредитам, условным и возможным обязательствам;

2) дату выдачи, дату (по графику и фактическую) погашения микрокредитов (с указанием источника погашения), а также условных и возможных обязательств;

3) информацию о номинальных и годовых эффективных ставках вознаграждения по микрокредиту на дату заключения Залогового билета.

Информация о Заемщике, предоставляемая в кредитное бюро, должна содержать фамилию, имя, отчество, дату рождения, место жительства, юридический адрес,

наименование и реквизиты документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер.

13) информировать кредитное бюро в порядке, определенном договором о предоставлении информации, в течение десяти рабочих дней с даты изменения или получения любых данных в отношении Заемщика, в том числе о сведениях о проведении урегулирования задолженности путем заключения дополнительного соглашения к Залоговому билету либо нового Залогового билета с указанием даты их заключения и (или) об отказе в изменении условий Залогового билета, а также сведения о взыскании задолженности по Залоговому билету;

14) выдать по запросу Заемщика справку, содержащую информацию по просроченной задолженности Заемщика с указанием даты последнего платежа в Ломбард, а также о мерах, принятых Ломбардом в целях проведения процедуры по урегулированию и (или) взысканию неисполненных обязательств Заемщика по Залоговому билету;

15) предоставить заемщикам-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;

16) до заключения договора уступки уведомить Заемщика о планируемой уступке прав (требований) кредитора по Залоговому билету третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным Залоговым билетом, предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию клиента посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее - объекты информатизации);

17) принять деньги от заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;

18) по заявлению заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по Залоговому билету;

19) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате предоставленных по Залоговому билету денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени).

9.4. Заемщик обязан:

1) возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены Залоговым билетом;

2) предоставлять по требованию Ломбарда необходимые информацию и документы, в том числе нотариально заверенное согласие супруга (супруги) на получение микрокредита, по которому необходимо согласие в соответствии нормативным правовым актом уполномоченного органа;

3) возмещать Ломбарду издержки по возврату суммы микрокредита;

4) незамедлительно письменно уведомлять Ломбард об изменении своих анкетных данных, а также о любых обстоятельствах, влияющих на исполнение им обязательств;

5) в бесспорном порядке возместить Ломбарду ущерб, возникший в результате изъятия и/или выемки заложенного имущества государственными, в том числе правоохранительными и иными органами;

6) предоставить в залог Ломбарду залоговое имущество являющееся его собственностью и на которое не имеется притязаний со стороны третьих лиц;

7) уведомить Ломбард об обращении с заявлением о применении процедур восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства не позднее двух рабочих дней со дня подачи в установленном законодательством Республики Казахстан порядке такого заявления;

8) выполнять иные требования, а также нести ответственность, установленные Залоговым билетом, Договором присоединения, законодательством о микрофинансовой деятельности и гражданским законодательством Республики Казахстан.

9.5. Ограничения для Ломбарда предусматривают:

1) изменения в одностороннем порядке ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способа и метода погашения микрокредита;

2) установление и взимание с заемщика (заявителя) любых платежей, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту;

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

4) увеличение суммы микрокредита по Залоговому билету;

5) взимание неустойки (штрафа, пени) 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;

6) индексацию обязательства и платежей по микрокредиту по Залоговому билету, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту;

7) пользование и распоряжение Залоговым имуществом, за исключением случаев, предусмотренных Залоговым билетом;

8) заключение договора с третьими лицами, предметом которого является оказание услуг по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью заемщика (далее - договор о взыскании задолженности);

9) в период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства 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;

10) начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) при изменении условий исполнения Залогового билета или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита;

11) увеличивать срок действия Залогового билета без согласия Заемщика и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Залогового билета;

12) начислять вознаграждение на сумму микрокредита по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту;

13) подачу нотариусу заявления о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по Залоговому билету не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в Залоговом билете адресом Заемщика;

14) предоставлять микрокредиты заявителю без согласия супруга (супруги), в случаях, предусмотренных нормативным правовым актом уполномоченного органа (АФР);

15) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с Заемщика суммы долга по Залоговому билету, 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»;

16) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом Ломбарда в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1

Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»;

17) 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 2.6. настоящих Правил.

9.6. Ломбард несет ответственность за утрату, сохранность или повреждение заложенного имущества, если не докажет, что утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы. Также Ломбард освобождается от ответственности в случае, если утрата или повреждение залогового имущества произошли вследствие хищения, совершенного третьими лицами, вследствие забастовок, массовых беспорядков, народных и военных волнений и т.д., но при этом Ломбард обязан принять все зависящие от него меры для обеспечения сохранности заложенного имущества.

10. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

10.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения (далее – ГЭСВ) является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту.

10.2. Правила расчета ГЭСВ по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом.

10.3. Расчет ГЭСВ по предоставляемым микрокредитам производится согласно Постановлению Правления Национального банка Республики Казахстан № 208 от 26 ноября 2019 года.

11. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

11.1. Способ и метод погашения микрокредита, выбранный Заемщиком устанавливается в графике погашения микрокредита, являющегося приложением к Залоговому билету, за исключением случая, когда погашение микрокредита по Залоговому билету осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита, указанного в Залоговом билете.

11.2. Ломбард до заключения Залогового билета, предоставляет Заемщику для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами.

В обязательном порядке заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом Уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в Залоговом билете, следующими методами погашения:

-метод дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

-метод аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;

- метод единовременного погашения, при котором сумма основного долга (сумма микрокредита) погашается единовременно с суммой вознаграждения в конце срока погашения микрокредита, указанного в залоговом билете.

11.3. Требования, указанные в пункте 11.2. не распространяются на выдаваемые Ломбардом микрокредиты, в случае если погашение микрокредита по Залоговому билету осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита. В этом случае срок погашения микрокредита указывается в титульном листе Залогового билета.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

12.1. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов, регулируется законодательством Республики Казахстан, в том числе Законом «О микрофинансовой деятельности», а также Главой 8 Требований. Заявления заемщиков об урегулирований задолженности и внесений изменений в Залоговые билеты регулируются Инструкцией по урегулированию задолженности заемщика и рассмотрению внесении изменений в условия залогового билета, утвержденного в Ломбарде.

12.2. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту либо через объекты информатизации Ломбарда (при наличии), в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим лицом, связанный с предоставлением микрокредитов или иных финансовых продуктов Ломбарда;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом Ломбарда.

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

12.2.1 Не относятся к обращениям потребителей финансовых услуг по предоставлению микрокредитов следующие обращения:

1) обращения работников Ломбарда в Ломбард 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 самой организацией, 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;

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 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;

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

12.3. Руководитель Ломбарда или иные работники Ломбарда, уполномоченные руководителем Ломбарда проводят личный прием заемщиков не реже 1 (одного) раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Руководителем Ломбарда.

Прием проводится по месту нахождения офиса Ломбарда (филиалов Ломбарда) в установленные и доведенные до сведения клиентов дни и часы.

12.4. Клиент может подать обращение в Ломбард в письменной или электронной форме, лично или через представителя, а также через объекты информатизации (при наличии), предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию заемщика. Обращение должно содержать информацию, позволяющую идентифицировать клиента, суть претензии и требования.

12.5. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Ломбарда.

12.6. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

12.7. Обращения, поступающие через объекты информатизации (при наличии), а также через электронную почту, мобильное приложение (при наличии), регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Ломбарда. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе в мобильном приложении (при наличии) должен быть предусмотрен легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.

12.8. Обращения клиентов по телефону также регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

12.9. Обращения, поступившие в Ломбард в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом Ломбарда), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

12.10. Ломбард при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

12.11. Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заемщиков, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней и в письменной форме, предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию заемщика либо способом, предусмотренным Залоговым билетом, предоставляет заемщику ответ.

Срок рассмотрения Ломбардом обращения может быть продлен на пятнадцать рабочих дней ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, о чем клиент извещается в течение трех рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы, залоговый билет, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

12.12. Ответ Ломбарда на обращение заемщика считаются доставленными, если они направлены в письменной форме, предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию заемщика либо способом, предусмотренным Залоговым билетом в том числе:

по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо заявлении, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе полученного одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающих по указанному адресу;

на адрес электронной почты, указанный в договоре либо заявлении заемщика;

путем отправления текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст уведомления или ответа заемщику;

с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения уведомления или ответа заемщиком.

При явке заемщика в микрофинансовую организацию ответ на заявление заемщика вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.

В случае возврата уведомления или ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, уведомление или ответ считается переданным надлежащим образом.

12.13. Ломбард ведет классификатор поступивших обращений в соответствии с Требованиями и осуществляет анализ обращений и хранение информаций по обращениям не менее 5 лет.

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

13.1. Ломбард размещает в помещениях, где производится обслуживание клиентов, а также в центральном офисе, в местах, доступных для обозрения и ознакомления, и на своем интернет-ресурсе актуальную информацию о предоставляемых микрокредитах, с указанием сведений о датах и номерах внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

13.2. Ломбард предоставляет услуги по выдаче микрокредитов и обслуживанию заявителей и заемщиков при их личном присутствии в помещениях Ломбарда,

расположенных по территории города Уштобе области Жетысу, ежедневно с 09:00 до 20:00 часов.

13.3. В помещениях Ломбарда обеспечена физическая доступность для всех категорий клиентов, в том числе лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, в том числе:

- входные группы оборудованы пандусами, обеспечивающими доступ для лиц с ограниченной подвижностью;
- внутренние помещения Ломбарда, включая операционные кассы, зоны ожидания и обслуживания клиентов, адаптированы к потребностям маломобильных групп населения;
- установлена кнопка экстренного вызова.

13.4. В помещениях Ломбарда обеспечена в необходимой мере раскрытие информации о микрокредитах и информационная доступность для клиентов и размещается актуальная информации об услугах и продуктах Ломбарда, включая:

1) Правила предоставления микрокредитов, Договоры присоединения, сведения о ГЭСВ и стоимости ювелирных изделий по пробам и весу, позволяющие клиентам получать исчерпывающую информацию о продуктах и пригодности продукта для клиента;

2) доступных способах обслуживания;

3) наличии и местонахождении помещений Ломбарда и устройств самообслуживания, адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, их режиме работы, а также о перечне услуг, предоставляемых организациями в таких помещениях;

4) доступных форматах получения документов и сведений;

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

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

7) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии у организации такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;

8) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления потребителя финансовых услуг при ограничениях по здоровью;

9) порядке получения консультации работника Ломбарда.

13.5. Раскрытие информации, указанной в пункте 13.4. лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, и включает следующее:

- Звуковое и визуальное оповещение предусмотрено для информирования клиентов с различными видами инвалидности.
- Сайты и мобильные приложения (при наличии) Ломбарда должны соответствовать требованиям доступности, включая совместимость с программами экранного доступа и наличие альтернативных текстов для изображений.

13.6. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения осуществляется в соответствии с Национальным стандартом «СТ РК 3844-2023 Требования к доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения» с целью защиты прав потребителей финансовых услуг.

13.7. Обучение работников Ломбарда по взаимодействию с клиентами, в том числе из числа лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения производится на регулярной основе, не реже одного раза в год, а также обязательно с вновь принятыми на работу при приеме на работу.

14. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

14.1. Личная информация о Заемщике, микрокредите и Залоговом имуществе является конфиденциальной (тайна микрокредита) и не подлежит разглашению и предоставлению третьим лицам очно либо по телефону (электронной почте).

14.2. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, третьему лицу на основании согласия заемщика, данного в письменной форме, данного в момент его личного присутствия в микрофинансовой организации, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицам, указанным в пунктах 4, 5, 5-1 и 6 статьи 21 Закона.

С момента обнаружения неправомерного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, ее неправомерного изменения, осуществления неправомерных действий со стороны третьих лиц либо иных незаконных (мошеннических) действий с микрокредитами заемщиков Ломбард в течение одного рабочего дня информирует об этом Заемщика и уполномоченный орган, в течение двух рабочих дней принимает меры для устранения неправомерных действий и в течение десяти рабочих дней принимает меры для устранения последствий таких действий.

На основании внесенного (вынесенного) правоохранительными органами в соответствии с Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан представления о принятии мер по устранению обстоятельств, способствовавших совершению уголовного правонарушения, либо постановления о признании Заемщика потерпевшим по уголовному правонарушению, связанному с оформлением микрокредита мошенническим способом, Ломбард не позднее трех календарных дней со дня получения указанного представления либо постановления приостанавливает в отношении указанного микрокредита:

- взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по такому микрокредиту Заемщика;
- начисление вознаграждения и (или) неустойки по такому микрокредиту Заемщика.

Ломбард не позднее десяти рабочих дней с даты получения вступившего в законную силу судебного акта, в котором установлен факт оформления на Заемщика, признанного потерпевшим по уголовному делу, микрокредита мошенническим способом вследствие незаконного получения и использования третьим лицом идентификационных средств Заемщика, в том числе при оформлении микрокредита путем использования удаленного управления программным обеспечением дистанционного оказания услуг Ломбарда или нарушения Ломбардом порядка проведения биометрической идентификации либо установленных нормативным правовым актом уполномоченного органа требований по выявлению, фиксации и анализу фактов внутреннего и внешнего мошенничества, принимает решение о списании задолженности Заемщика по микрокредиту, а также меры по возврату Заемщику ранее удержанных (уплаченных) сумм по такому микрокредиту.

14.3. Информация о микрокредите и Заемщике предоставляется в кредитное бюро на основании письменного согласия Заемщика. Согласие Заемщиков на представление сведений о них в кредитные бюро на бумажном носителе или в электронной форме должно храниться Ломбардом не менее десяти лет с даты предоставления последней информации о них в кредитные бюро.

14.4. В настоящие Правила могут вноситься изменения и дополнения, действие которых не распространяется на Залоговые билеты (договоры), заключенные Заемщиком с Ломбардом до даты внесения соответствующих изменений (дополнений).

14.5. Заемщик, подписывая Залоговый билет, предоставляет Ломбарду свое согласие на сбор и обработку своих персональных данных на бумажных и электронных носителях.

14.6. Заемщик, подписывая Залоговый билет, соглашается с условиями, содержащимися в настоящих Правилах.

14.7. Настоящие Правила вводятся в действие с даты его утверждения уполномоченным органом Ломбарда — Единственным участником (Общим собранием участников).

Приложение 1
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «Ломбард Эдем & Л»

График погашения микрокредита

от _____._____._____г. к Залоговому билету №_____ от ___._____._____г.

Дата платежа	Платежи за период			Остаток основного долга (задолженности)
	Сумма платежа	в том числе		
		Вознаграждение	Основной долг	
1	2	3	4	5
Итого:				
Годовая эффективная ставка вознаграждения:				_____ процентов
Выбранный заемщиком метод погашения микрокредита				_____ (аннуитетный, дифференцированный или другой метод в соответствии с внутренними правилами микрофинансовой организации)
Реквизиты организации				Реквизиты заемщика
_____ (подпись представителя организации)				_____ (подпись заёмщика/представителя заемщика)

Приложение 2
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «Ломбард Эдем & Л»

ФИО (наименование)
и местожительства (местонахождения)
заемщика дата формирования
уведомления (день, месяц, год)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам

Настоящим _____ (далее – Ломбард) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности и необходимости внесения платежей по Залоговому билету No _____, заключенному с Вами _____ года (далее – Договор).

В связи с чем по состоянию на _____ года:

1. Ваша просроченная задолженность по Договору составляет_____, в том числе:
1) по основному долгу – _____;
2) по вознаграждению – _____;
2. в соответствии с условиями Договора Вам начислена неустойка (штраф, пеня) за нарушение Вами обязательств по возврату основного долга и (или) уплате вознаграждения, которая составляет _____.

Итого, сумма Вашей задолженности по Договору на указанную дату (включая неустойку) составляет _____, которую Вам необходимо погасить, с учетом вознаграждения и неустойки, начисленных до дня погашения задолженности по Договору.

Вы вправе в течение тридцати календарных дней с даты получения настоящего уведомления посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают Ваше заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, Ломбард рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об):
1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
2) своих предложениях по изменению условий Договора;
3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

В случае получения решения Ломбард об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Вы вправе в течение пятнадцати календарных дней с даты получения такого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

В случае неудовлетворения Вами требования Ломбарда о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации Вами прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между Вами и Ломбардом по изменению условий Договора, то в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона Ломбард вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование

коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Ломбарда в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, 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.

Уполномоченное лицо Ломбарда
_____Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) _____(подпись)
Номер телефона для получения консультации _____

Приложение 3
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «Ломбард Эдем & Л»

ФИО (наименование) и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования
уведомления (день, месяц, год)

Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении ТОО «Ломбард Эдем & Л»

Заемщик вправе в течение тридцати календарных дней с дней с даты получения уведомления о просрочке исполнения обязательства Залоговому билету №____от _____ (далее – Договор) посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика, предусмотренного пунктом 2 статьи 9- 2 Закона, Ломбард рассматривает предложенные заемщиком изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику о (об):
1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
2) своих предложениях по изменению условий Договора;
3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

В случае получения решения Ломбарда об отказе в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

В случаях неудовлетворения заемщиком требования Ломбарда о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации заемщиком прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между заемщиком и Ломбардом по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона Ломбард вправе применить в отношении заемщика меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Ломбарда в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, 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.

Ломбард принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Залогового билета на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора, предусмотренных подпунктом 2) и (или) подпунктом 3) части первой пункта 2 статьи 9-2 Закона, заемщиком:

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, указанных в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 статьи 9-2 Закона, принимается 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.

Приложение 4
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «Ломбард Эдем & Л»

Ключевой информационный документ

Перед подписанием Залогового билета ТОО «Ломбард Эдем & Л» (лицензия на осуществление микрофинансовой деятельности № 05.21.0012.Л. от 26.02.2021г) предоставляет Вам настоящий информационный документ, содержащий основные условия финансового продукта.

Положения настоящего документа действительны до: «___»_____2026г_

Общие положения	**Погашения**
Наименование финансового продукта: предоставление микрокредита под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования Сумма микрокредита:_____ Валюта:тенге Срок микрокредита:_____ Размер ставки вознаграждения (в годовых процентах)_____ Годовая эффективная ставка вознаграждения:_____ Частота погашений: единовременно	Метод погашения: ☐ аннуитетный ☐ дифференцированный ☐единовременный Дата и сумма первого платежа: единовременный платеж к дате погашения микрокредита Общая сумма погашения:_____ сумма основного долга:_____ начисленного вознаграждения:_____
Обеспечение	**Неустойка (штраф, пеня)**
Заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования	Неустойка начисляется в размере 0,3% от суммы неисполненного обязательства, за каждый день просрочки, со дня, следующего за днем исполнения обязательств по оплате основного долга и вознаграждения, за весь период просрочки, включая день выкупа Залогового имущества, но не более 90 (девяносто) дней просрочки
Дополнительные услуги	
Заключение договора страхования и сроки его пролонгации: нет	Заключение договора оценки: нет
Права заемщика:	**Предупреждение о рисках неисполнения обязательства по микрокредиту**
1. Право на полное или частичное погашение задолженности без штрафов и иных платежей 2. Право на обращение в Ломбард с заявлением на изменение условий Залогового билета, в случае просрочки исполнения обязательства по микрокредиту 3. Право на обращение к	Ломбард вправе при неисполнении Вами своих обязательств: 1) взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку на основании исполнительной надписи нотариуса либо; 2) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Залоговым билетом, в том числе обратиться с

микрофинансовому омбудсману при наличии спора с Ломбардом	иском в суд о взыскании суммы долга по Залоговому билету, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке путем выставления на торги или без проведения торгов.
Права Ломбарда:	**Обязанности Ломбарда:**
1. Требовать исполнения обязательств по договору 2. Изменять условия договора о предоставлении микрокредита в случаях их улучшения для заемщика, предусмотренных пунктом 6 статьи 3 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»	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
Я подтверждаю, что перед заключением договора о предоставлении микрокредита я получил необходимую информацию и ознакомлен с условиями договора: Подпись Заемщика _____ Дата _____	