


Утверждены
Протоколом общего собрания
ТОО «Ломбард Зенит LTD»
№ 1 от «05» января 2026 г.
Филимошенко Е. А. 
М.П.



ПРАВИЛА

Предоставления микрокредитов товариществом с
ограниченной ответственностью

ТОО «Ломбард Зенит LTD»

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛА	Стр
СО Д Е Р Ж А Н И Е :	
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ	4
3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ.	7
4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА.	13
5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА	21
6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	22
7. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	23
8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	23
9. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	25
10. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА	26
11. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ И МЕРЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ОТНОШЕНИИ НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНОГО ЗАЕМЩИКА	27
12. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА	31

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов товариществом с ограниченной ответственностью «» (именуемые далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления товариществом с ограниченной ответственностью «Ломбард Зенит LTD» (именуемым далее – Ломбард, осуществляющая микрофинансовую деятельность) микрокредитов физическим лицам (именуемым далее - Заемщик), под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьми тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

1.2. Микрокредит предоставляется Ломбардом Заемщику только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к курсу доллара США или иной иностранной валюты, в размере и порядке, определенном настоящими Правилами и законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (именуемым далее – Законом), на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» № 56-V от 26.11.2012 г, Гражданским кодексом Республики Казахстан, «Правилами организации деятельности ломбардов, включая вопросы хранения вещей в ломбарде, установления требований по обеспечению безопасности и технической укрупнённости помещений ломбардов, мер по противодействию обороту в ломбардах незаконно добытых вещей» № 226 от 28.11.2019 г., Постановления Правления АРРФР РК от 28 августа 2025 года № 51 Об утверждении Правил предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов, и иными действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.4. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия заключения договоров о предоставлении микрокредитов и договоров о залоге вещей в Ломбарде по программам микрокредитования о предоставлении микрокредита микрокредиты предоставляются в размере до 45 МРП и по договорам о предоставлении микрокредита, в размере свыше 45 МРП.

1.5. Настоящие Правила размещены в месте доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем), и являются неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита, примерных условий договора о предоставлении микрокредита, заключаемого между Ломбардом и Заемщиком, а также договора о залоге вещей в Ломбарде, оформляемого выдачей Ломбардом залогового билета.

1.6. Ломбард предоставляет Заемщику микрокредит на срок не более 1 (одного) года на сумму микрокредита в зависимости от программы микрокредитования в размере, не превышающем восьми тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

1.7. Ломбард, осуществляет деятельность по предоставлению микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования. Может дополнительно осуществлять учет, хранение и продажу ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни.

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

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

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

1.9. График работы Ломбарда установлен: отдельными внутренними документами.

2. ОСНОВНЫЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. **Вознаграждение** – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся организации денег.

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

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

2.3.1. **Договор о предоставлении микрокредита не превышающем 45 МРП** - договор о предоставлении микрокредита, заключенный с физическим лицом на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем сорока пятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, при соответствии договора следующим условиям:

1) размер годовой эффективной ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита не превышает предельный размер, определенный совместным нормативным правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов;

2) 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;

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

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

Договор о предоставлении микрокредита по программе до 45 дней является Договором в соответствии с настоящими и Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

2.3.2. **Договор о предоставлении микрокредита свыше 45 МРП (залоговый билет)** - договор о предоставлении микрокредита, заключенный с физическим лицом на срок до одного года, в размере, не превышающем восьми тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, при соответствии договора следующим условиям:

1) размер годовой эффективной ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита не превышает предельный размер, определенный совместным нормативным правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения - 46 (сорок шесть) процентов.

Договор о предоставлении микрокредита по программе микрокредитования является Договором в соответствии с настоящими и Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

2.4. Задолженность - все денежные суммы, подлежащие уплате Заемщиком Ломбарду по договору о предоставлении микрокредита, договору о залоге вещей в Ломбарде, включая сумму микрокредита, вознаграждения и неустойки, предусмотренные настоящими Правилами, договором о предоставлении микрокредита, договором о залоге вещей в Ломбарде

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

2.6. Залогодержатель - товарищество с ограниченной ответственностью, осуществляющее принятие от физических лиц в залог, в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту, движимого имущества, предназначенного для личного пользования.

2.7. Залоговый билет – договор о предоставлении микрокредита, который выдается Ломбардом при оформлении договора о залоге вещей в Ломбарде, содержащий сведения о предмете залога и условиях предоставления микрокредита.

2.8. Заемщик - дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином Республики Казахстан или иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранец, имеющий вид на жительство), заключившее с Ломбардом договор о предоставлении микрокредита под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования.

2.9. Заявитель - дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином Республики Казахстан или иностранным гражданином, постоянно проживающим в Республике Казахстан (иностранец, имеющий вид на жительство), подавшее в Ломбард заявление на предоставление микрокредита.

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

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

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

2.13. Ломбард - товарищество с ограниченной ответственностью, осуществляющее деятельность по предоставлению микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьми тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, а также иную деятельность предусмотренную законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности». Ломбард заключает договор о предоставлении микрокредита и договор о залоге вещей в Ломбарде, оформляемый выдачей Ломбардом Залогового билета, при условии получения согласия Заемщика в установленном настоящими Правилами порядке на:

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

2.14. Месячный расчетный показатель – МРП, установленный на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете Республики Казахстан.

2.15. **Микрокредит** – деньги, предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан – тенге, в размере и порядке, определенных Законом и настоящими Правилами, на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности.

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

2.17. **Неустойка** – денежная сумма, выплачиваемая Заемщиком Ломбарду за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита, в размере, определенном настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита, в зависимости от программы микрокредитования.

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

2.19. **Предмет залога** - движимое имущество, предназначенное для личного пользования, обеспечивающее исполнение обязательств по микрокредиту.

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

2.21. **Сумма переплаты по микрокредиту** - сумма всех платежей Заемщика по договору, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита;

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

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

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

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

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

2.27. *организация* - организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность (микрофинансовая организация, кредитное товарищество, ломбард, осуществляющие деятельность по предоставлению микрокредитов);

3. ПРОЦЕДУРА И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА ПО КАЖДОМУ ВИДУ

МЕКРОКРЕДИТА (ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ)

3.1. Заявитель вправе ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, неустойкой применяемой микрофинансовой организации в случае не своевременного возврата микрокредита; получить полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, вознаграждением, включая значение по вознаграждению, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

В случае не приемлемых условий для Заявителя, Заявитель вправе отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

процедура взаимодействия с клиентом

3.1.1. При обращении Заявителя в Ломбард сотрудник Ломбарда проводит консультацию Заявителя, предоставляя ему полную и достоверную информацию о программах микрокредитования, договоре о предоставлении микрокредита, договоре о залоге вещей в Ломбарде, а именно:

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

3.2. Ломбард, до заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом свыше 45 МРП, информирует физическое лицо, о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту, а также предоставляет Заявителю для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита – консультационный лист (приложение 1 и 2), рассчитанных различными методами, знакомит с правами заемщика и заявителя, и обязанностями заемщика, включая последствия невыполнения обязательств с обязательным фиксированием перечня осуществленных микрофинансовой организацией мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика по данному договору.

Заявителю представляются консультационный лист, рассчитанный в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым Ломбардом физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:

- методом 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;
- методом 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.

Ломбардом могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов и договором о предоставлении микрокредита по всем программам микрокредитования.

3.3. Ломбард до заключения договора о предоставлении микрокредита информирует Заявителя о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита. Ломбард осуществляет обязательное фиксирование перечня вышеуказанных осуществленных организацией мероприятий, который приобщается к кредитному досье Заемщика по договору о предоставлении микрокредита.

3.3.1. Ломбард до заключения договора до 45 МРП о предоставлении микрокредита с физическим лицом, информирует физическое лицо, о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту, знакомит с правами заёмщика и заявителя, и обязанностями заёмщика, включая последствия невыполнения обязательств. Данные условия в обязательном порядке фиксируются в залоговом билете, который приобщается к кредитному досье заемщика по данному договору.

3.4. При обращении за предоставлением микрокредита Заявитель гарантирует Ломбарду, что он не лишен и не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством и патронажем.

3.5. При заинтересованности Заявителя конкретной программой микрокредитования, работник Ломбарда предоставляет Заявителю перечень документов и информацию, необходимые для подачи заявления на предоставление микрокредита, а также запрашивает информацию, необходимую для заполнения заявления на предоставление микрокредита.

3.6. После получения от Заявителя необходимой информации и документов, достаточных для заполнения анкеты- заявления на предоставление микрокредита, сотрудник Ломбарда вносит данные в анкеты -заявления на предоставление микрокредита в электронном виде и распечатывает его.

3.7. Сотрудник Ломбарда знакомит Заявителя с формами согласий на предоставление, получение информации по Заявителю в кредитных бюро, на раскрытие и получение персональных данных и сведений, определяющих доходы, согласий на предоставление информации о Заемщике в органы внутренних дел, согласие на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета и органам внутренних дел и других госорганов, а также, при необходимости, дополнительные документы, согласно внутренних требований Ломбарда. Заявитель знакомится с информацией, содержащейся в указанных документах, и подписывает их собственноручно в отделении Ломбарда.

3.8. Для получения микрокредита Заявитель подает в Ломбард:

- анкету- заявление на предоставление микрокредита;
- документ, удостоверяющий личность Заявителя – удостоверение личности или паспорт. Иностранец, постоянно проживающий на территории Республики Казахстан, предоставляет вид на жительство иностранца;
- при необходимости наличие документа, подтверждающие право собственности на имущество (для имущества, право собственности, по которому не подлежит регистрации);
- другие документы, определенные настоящими Правилами и обусловленные выбором Заявителем программы микрокредитования;

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

3.10. Подписав анкету - заявление на предоставление микрокредита, Заявитель предоставляет Ломбарду свое согласие на сбор и обработку своих персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе передает сотруднику Ломбарда в устной и письменной форме.

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

3.12. Принятие сотрудником Ломбарда заявления на предоставление микрокредита к рассмотрению, а также возможные расходы Заявителя (на оформление необходимых документов для подачи заявления на предоставление микрокредита, в том числе копии документов и т.п.) не влечет за собою обязательств Ломбарда заключить договор о предоставлении микрокредита, предоставить микрокредит, заключить договор о залоге вещей в Ломбарде (Залоговый билет) или возместить понесенные Заявителем издержки. Действия сотрудника Ломбарда по осмотру, оценке предмета залога и консультациям Залогодателя не являются основанием для требования Залогодателя заключить договор о залоге вещей в Ломбарде (Залоговый билет) и выдать микрокредит.

3.13. По результатам проверки и анализа документов сотрудником Ломбарда, одобрение получают заявления с минимальным приемлемым риском невозврата микрокредита.

3.14. Ломбард оставляет за собой право проверки любой информации, сообщаемой Заявителем, в соответствии с действующим законодательством РК. Сотрудник Ломбарда производит осмотр предмета залога, который Заявитель намерен представить в качестве обеспечения исполнения обязательств по утвержденным программам микрокредитования. При одобрении заявления на предоставление микрокредита Заявителю определяют сумму и срок погашения (срок возврата) микрокредита.

3.15. При согласии Заявителя с условиями микрокредита, Заявитель обязан представить дополнительные документы и предмет залога, утвержденные программой микрокредитования, которую выбрал Заявитель, для заключения договора о предоставлении микрокредита, договора о залоге вещей в Ломбарде (Залогового билета).

3.16 Ломбард вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита без объяснения причин отказа. Заявитель вправе отказаться от заключения договора.

работа с неплатежеспособными клиентами

3.17. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита Ломбард по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных [Законом](#)) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о:

- 1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

По заявлению клиента 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 договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

3.17.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация уведомляет заемщика.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному заемщиком микрофинансовой организации способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме согласно приложения 2 к Правилам.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается вся информация, предусмотренная Законом (приложение 3).

3.17.2. Порядок рассмотрения заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита

Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита и в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику о:

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;
- 2) своих предложениях по изменению условий договора о предоставлении микрокредита;
- 3) отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

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

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

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

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

При неосуществлении в течение двадцати четырех месяцев с момента возникновения просроченной задолженности по договору о предоставлении микрокредита, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, процедуры по урегулированию задолженности на условиях, обеспечивающих снижение обязательства заемщика, в том числе полную отмену неустойки (штрафа, пени), уступка права (требования) коллекторскому агентству не допускается.

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

- 1) о рассмотренных заявлениях заемщиков-физических лиц, о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, по форме установленных регулятором;
- 2) о внесенных изменениях в условия договора о предоставлении микрокредита заемщиков-физических лиц, по форме установленных регулятором;
- 3) о причинах отказа в изменении условий договора о предоставлении микрокредита заемщиков-физических лиц, по форме установленных регулятором.

3.17.3. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации микрофинансовой организации;

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

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

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

Обращения клиентов, поступающие через объекты информатизации Ломбарда, в том числе через интернет-ресурс или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе интернет-ресурс или в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал для подачи обращения.

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

Обращения, поступившие в Ломбард в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом микрофинансовой организации), 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.

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

Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в микрофинансовую организацию.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней по письменному решению органа микрофинансовой организации, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней

3.18. Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита подается заемщиком в микрофинансовую организацию, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.

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

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

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

3.18.1. 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, внутренних документов Ломбарда, договоров, имеющих отношение к

рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права клиента на обжалование принятого решения.

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

3.19.1 **Микрофинансовый омбудсман**, его статус, порядок избрания и досрочное прекращение его полномочий. Совет представителей микрофинансового омбудсмана, его компетенция, изложены в законе о МФД ст.29-1.

Порядок принятия решений микрофинансовым омбудсманом: -

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

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

2. Микрофинансовый омбудсман не рассматривает обращения:

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

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

3) направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела.

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

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

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

Протокол должен содержать:

1) дату и место его подписания;

2) фамилию, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) микрофинансового омбудсмана;

3) фамилию, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), контактный номер телефона заявителя - физического лица, наименование микрофинансовой организации, лица, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком - физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, их адреса и реквизиты;

4) предмет спора или заявленное требование физического лица;

5) обстоятельства дела, установленные микрофинансовым омбудсманом;

6) решение микрофинансового омбудсмана о полном либо частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявления заявителя - физического лица;

7) срок исполнения решения микрофинансового омбудсмана;

8) срок информирования микрофинансовой организацией, лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком - физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, о результатах исполнения решения.

4. По обращениям заемщиков-физических лиц, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита микрофинансовый омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения и принятии согласованного сторонами решения об изменении условий исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

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

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

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

3.20. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

2) праве заемщика - физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением;

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

3.20.1. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;

на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;

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

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

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в микрофинансовую организацию ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

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

3.21. дополнительных услуг, в соответствии с [пунктом 1-2 статьи 3](#) Закона за отдельную плату, Ломбард не оказывает.

4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

4.1. Сотрудник Ломбарда знакомит Заявителя с условиями выплаты вознаграждения, включая значение по вознаграждению; возвратом микрокредита, разъясняя права и обязанности, ответственность, связанных с получением микрокредита, а также основание и порядок обращения взыскания на заложенное имущество, в случае невыполнения Клиентом своих обязательств.

4.1-1. До заключения договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом Сотрудник Ломбарда предоставляет клиенту:

1) информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;

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 клиента;

размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации (если таковые имеются);

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;

информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, - дополнительные услуги не предусмотрены.

2) в установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита;

3) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд;

5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

4.1.2. Сотрудник информирует физическое лицо, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита, согласно пункта 4.1-1., предусмотренные подпунктами 4) и 5) пункта 2 статьи 7 Закона, с обязательным фиксированием перечня осуществленных микрофинансовой организацией мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика по данному договору.

4.1.3. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требования к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, форма графика погашения микрокредита, оформляется с учетом требований, установленных гражданским законодательством Республики Казахстан (ст.328), и Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 ноября 2019 года № 232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, формы графика погашения микрокредита» (именуемым далее – постановление Правления АРРФР) и настоящими Правилами.

4.1.4. **Сотрудник Ломбарда до принятия решения** о предоставлении банковского займа, микрокредита физическому лицу в возрасте от восемнадцати до двадцати семи лет **проверяет его статус в кредитном отчете** на предмет является ли тот военнослужащим срочной воинской службы.

Ломбард не предоставляет, микрокредиты военнослужащему срочной воинской службы.

4.2. После принятия специалистом Ломбарда решения об удовлетворении заявления на предоставление микрокредита и озвучивания сотрудником решения Заявителю об удовлетворении заявления, сотрудник Ломбарда информирует Заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении

микрокредита, готовит договор о предоставлении микрокредита с графиком погашения и договор о залоге вещей в Ломбарде (Залоговый билет) в соответствии с программой микрокредитования.

График погашения не предоставляется по договорам, оформляемым в Ломбарде, в случае если погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

4.3. Заявитель предоставляет в Ломбард документы и сведения, необходимые для заключения договора, в том числе:

4.3.1. согласия Заемщика на предоставление информации о нем в кредитное бюро и в органы внутренних дел, а также на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета и органам внутренних дел;

4.3.2. сведения, необходимые Ломбарду в целях выполнения требований по надлежащей проверке своих клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма ФРОМУ.

4.3.3. Другие документы, утверждённые Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 ноября 2019 года № 210 «Об утверждении Перечня документов, необходимых для получения микрокредита, а также Правил ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита».

4.4. Заявитель знакомится с текстом: договора о предоставлении микрокредита (Залоговым билетом); Согласием на сбор и обработку персональных данных. После ознакомления Заявителя с текстом документов:

- Заявитель собственноручно подписывает документы;

- От имени Ломбарда все документы подписываются сотрудником, уполномоченным на подписание документов доверенностью, и скрепляются печатью Ломбарда.

4.5. Сотрудник Ломбарда вручает Заемщику по одному экземпляру договора о предоставлении микрокредита (Залогового билета).

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

4.6. Договор содержит условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон, а также следующие обязательные условия:

- 1) общие условия договора;
- 2) права Заемщика;
- 3) права организации;
- 4) обязанности организации;
- 5) ограничения для организации;
- 6) ответственность сторон за нарушение обязательств;
- 7) порядок внесения изменений в условия договора.

4.7. Общие условия договора содержат:

- 1) дату заключения договора;
- 2) Наименование Ломбарда, фамилию, имя и отчество (при его наличии) Заемщика – физического лица;

- 3) сумму микрокредита (предмет микрокредита), сумму переплаты по микрокредиту, сведения о цели использования микрокредита (при наличии). При этом информация о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), отражается на первой странице договора;

- 4) сроки погашения микрокредита;

- 5) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также размер годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), рассчитанной согласно разделам 6 и 7 данных правил на дату заключения договора;
- 6) способ погашения микрокредита: единовременно либо частями, наличными деньгами – через кассу, при безналичном способе – с указанием реквизитов банковского счета организации;
- 7) метод погашения микрокредита (аннуитетный, дифференцированный или другой метод в соответствии с данными правилами предоставления микрокредитов);
- 8) очередность погашения задолженности по микрокредиту;
- 9) порядок начисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения;
- 10) обеспечение исполнения Заемщиком обязательств по договору (при его наличии);
- 11) меры, принимаемые Ломбардом при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору, а также условия взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, предусматривают:
взаимодействие посредством телефонных переговоров, в том числе, с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет по инициативе организации, не более одного раза в период с 9.00 до 21.00 часов в будний день;
при каждом взаимодействии сообщение:
наименования организации;
места нахождения организации;
фамилии, имени, отчестве (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;
структуры задолженности, остатка просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;
об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных залоговым билетом, [Законом](#), а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.
- При взаимодействии в рамках указанных мер соблюдаются следующие ограничения на:
осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный абзацами вторым и третьим настоящего подпункта;
взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с организацией в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными абзацами вторым и третьим настоящего подпункта, а также при сообщении наименования организации, 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 организации, не соответствующих действительности;
введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с организацией в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица;
- 12) срок действия договора;
- 13) информацию о почтовом и электронном адресе организации, а также данные о ее официальном интернет-ресурсе (при его наличии);

14) адрес места регистрации либо места жительства заемщика - физического лица, адрес места регистрации либо места нахождения постоянно действующего органа заемщика - юридического лица;

15) условие, предусматривающее, что при уступке организацией права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с Заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

Политика и процедуры соблюдения прав и интересов клиента

4.8. Права Заемщика предусматривают возможность:

1) ознакомления с правилами предоставления микрокредитов, тарифами организации по предоставлению микрокредитов;

2) распоряжения полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором;

3) 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);

4) досрочного полного или частичного возврата организации суммы микрокредита, предоставленного по договору, без оплаты неустойки (штрафа, пени);

5) посещения Заемщиком – физическим лицом в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору организации и (или) представления в письменной форме, а также через объекты информатизации, представляющие Кредитору возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее - объекты информатизации)), либо способом, предусмотренным договором, заявления, содержащего 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 том числе связанных с:

изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору;

отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

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

изменением срока микрокредита;

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

представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору путем передачи организации заложенного имущества.

При этом Заемщик в своём заявлении обязан указать причину снижения доходов, а также предоставить подтверждающие документы социального и материального положения.

Заёмщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора в следующих случаях:

- регистрация заёмщика в качестве безработного в органах занятости
- изменение со социального статуса заёмщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заёмщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода
- временная нетрудоспособность заёмщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью
- выход заёмщика в отпуск по уходу за ребёнком
- призыв заёмщика на срочную военную службу
- семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заёмщика либо смертью
- обстоятельства, нанёсшие заёмщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д.).

6) обращения Заемщика в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора в срок, предусмотренный п. 4.5. Договора присоединения обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда;

Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения к Ломбарду и недостижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

7) письменного обращения в Ломбард при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;

8) в случае, если Ломбард в одностороннем порядке применил улучшающие условия по предоставленному Залоговому билету, и Заемщик не согласен с ними, он в праве отказаться от них в течение четырнадцати календарных дней с даты получения соответствующего уведомления, направив письмо с отказом, способами, предусмотренным Залоговым билетом;

9) осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан.

4.8.1. В соответствии с письмом Агентства по Регулированию и развитию Финансового Рынка от 20.02.2023 года № 06-2-01/813, в случае отказа в изменении Условий договора, отказ клиенту направляется по форме согласно приложению № 1 «отказ в изменении Условий Договора о предоставлении микрокредита (залогового билета)».

4.9. **Права Ломбарда** предусматривают возможность:

1) изменения условий договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика. Случаи улучшения условий договора установлены законодательством Республики Казахстан о микрофинансовой деятельности;

2) требования досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, указанных в залоговом билете;

3) взыскания задолженности на основании исполнительной надписи. Заемщик подтверждает и признает вину и факт неисполнения обязательств в случае неисполнения им обязательств по возврату суммы микрокредита и/или уплате вознаграждения и/или неустойки, предусмотренных Залоговым билетом, срок исполнения по которым наступил; Заемщик уведомлен и признает право Кредитора на обращение к нотариусу за совершением исполнительной надписи в случае неисполнения Заемщиком обязательств, предусмотренных Залоговым билетом срок исполнения, по которым наступил. Заемщик подтверждает и признает, что положения Залогового билета, Договора присоединения являются согласием Заемщика о признании его беспорочной ответственности как должника перед Ломбардом/взыскателем по Залоговому билету, что также приравнивается к ответу на претензию в порядке досудебного урегулирования спора);

4) запрашивать и получать от Заемщика необходимую информацию и документы;

5) уступить право (требование) по залоговому билету лицам, указанным законодательством о микрофинансовой деятельности, без согласия Заемщика;

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

7) собирать копии документов, удостоверяющих личность нерезидентов, для целей, предусмотренных Законом;

8) осуществлять иные права, установленные Законом РК «О микрофинансовой деятельности», иными законами Республики Казахстан и залоговым билетом.

4.10. **Обязанности Ломбарда** предусматривают:

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

2) предоставление по Залоговому билету военнослужащего срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом.

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

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

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

до заключения договора уступки права требования о планируемой уступке прав (требований) Ломбарда по указанному Залоговому билету третьему лицу по Договору о предоставлении микрокредита, а также об обработке персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в Залоговом билете, а также через объекты информатизации;

о переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение тридцати календарных дней со дня заключения договора уступки права требования с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита, либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление - сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня) и других подлежащих уплате сумм.

4) уведомление Заемщика способом и в сроки, предусмотренными в договоре, а также через объекты информатизации, но не позднее десяти календарных дней с даты наступления просрочки:

о возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

праве Заемщика – физического лица по договору обратиться в Ломбард с заявлением, предусмотренным пп. 5) п. 4.8. настоящих Правил;

последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по договору.

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

Договор содержит условие, что уведомление считается доставленным, если оно направлено должнику одним из следующих способов, предусмотренных договором:

на адрес электронной почты, указанный в договоре;

по месту жительства, указанному в договоре, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу;

с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки;

5) рассмотрение в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления Заемщика предложенные изменения в условия договора в порядке, определенном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме, а также через объекты информатизации, либо способом, предусмотренным договором сообщить об одном из следующих решений:

- о согласии с предложенными изменениями в условия договора;

- о встречном предложении по изменению условий договора о предоставлении микрокредита;

- об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа;

6) уведомление Заемщика об изменении условий договора при применении Ломбардом улучшающих условий в порядке, предусмотренном в договоре;

7) приложение к договору подписанного сторонами графика погашения микрокредита.

При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, организацией составляется и выдается Заемщику новый график погашения микрокредита с учетом новых условий;

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

9) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения Ломбарда, а также по юридическому адресу заемщика (заявителя) – физического лица либо путем письменного уведомления каждого заемщика (заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

10) размещение копии правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) Ломбарда, в том числе на интернет-ресурсе Ломбарда;

11) предоставление Заемщику полной и достоверной информации о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

12) уведомление Заемщика в день передачи задолженности на досудебное взыскание и урегулирование задолженности способом, предусмотренным в Залоговом билете, а также через объекты информатизации, с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками;

13) соблюдение тайны предоставления микрокредита;

14) соблюдать иные обязанности, предусмотренные п. 2 ст. 7 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», законодательством Республики Казахстан.

4.11. Ограничения для Ломбарда предусматривают запрет на:

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

2) установление и взимание с Заемщика любых платежей, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

3) требование от Заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего организации сумму микрокредита, неустойки (штрафа, пени) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

4) увеличение суммы микрокредита по договору;

5) взимание неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и основного долга и (или) уплата вознаграждения производится в следующий за ним рабочий день;

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

7) требование выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту Заемщика - физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением договора по которому сумма основного долга полностью обеспечивается залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег на дату его заключения;

8) требовать досрочного погашения микрокредита в период рассмотрения заявления Заемщика о внесении изменений в условия Залогового билета Ломбард;

9) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с Заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся

аффилированным лицом Ломбарда в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;

10) 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» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»;

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

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

13) в период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Ломбард не вправе:

- обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;
- требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

4.12. К договору, заключаемому с физическим лицом, получающим микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, прилагается титульный лист, который является неотъемлемой частью договора.

Титульный лист излагается в виде начальных листов договора, и содержит условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7) и 9) пункта 4.7. настоящих Правил в указанной последовательности. При этом условие, предусмотренное подпунктом 3) пункта 4.7. данных Правил, излагается на первой странице договора.

4.13. Текст договора печатается на листах формата А4, шрифтом - «Times New Roman» размером не менее 12, с обычным межбуквенным, одинарным межстрочным интервалом и применением абзацных отступов.

4.14. Условия, предусмотренные в подпунктах 8), 10), 11) и 12) пункта 4.7. и 6) п. 4.8. настоящих Правил излагаются в договоре в указанной последовательности после титульного листа.

В случае заключения договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Общая часть), часть договора (заявление о присоединении), представляемая Заемщику, соответствует требованиям части второй пункта 4.12. настоящих Правил, а также содержит условия, предусмотренные настоящим пунктом, которые указываются в договоре в соответствующей последовательности. При этом заявление о присоединении приравнивается к титульному листу договора.

4.15. Подписание договора со стороны заёмщика является только доброй волей самого заёмщика, со стороны Ломбарда не оказывается никакого давления с целью подписания.

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

5.1. Максимальный срок предоставления микрокредитов, в размере, не превышающем 45 (сорок пять) МРП по одному залоговому билету, составляет 45 календарных дней, с возможностью пролонгации, при этом общий срок всех пролонгаций не должен превышать 90 дней.

Максимальный срок микрокредита до 45 дней.

5.2. Деятельность Ломбарда по предоставлению микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества по одному залоговому билету (договору), предназначенного для

личного пользования, ограничивается максимальным сроком до одного года в размере, не превышающем восьмистычекратного МРП, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

5.3. Ломбардом утверждены два вида микрокредита:

- Первый вид договора - **до 45 (сорока пятикратного)** размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, сроком **до 45 (сорока пяти) календарных дней**.
- Второй вид договора – **выше 45** размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, сроком до 1 (одного) года.

5.4. Заявитель, в последующем заёмщик, самостоятельно выбирает вид микрокредита, в пределах своего залога.

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

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

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

6.3. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 1 (одного) календарного года, свыше 45 месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, не превышает 46 (сорок шесть) % ГЭСВ.

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

6.5. На дату заключения, договора, изменения ставки вознаграждения и (или) изменения или введения новых комиссий и иных платежей в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита годовая эффективная ставка вознаграждения не может превышать предельный размер, утвержденный пунктами 6.1. и 6.3. настоящих Правил.

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

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

6.7. При изменении условий договора (залогового билета), влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.

7. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

7.1. За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает Ломбарду вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором. Ставки вознаграждения утверждаются отдельно для каждого вида микрокредитования и изложены в настоящих Правилах.

7.2. Вознаграждение выплачивается в срок, указанный в договоре о предоставлении микрокредита, наличным способом - путем внесения денег в кассу Ломбарда в отделениях Ломбарда либо безналичным способом - путем зачисления денег на банковский счет Ломбарда, указанный в договоре.

Возможные расходы за осуществление безналичных платежей (например, банковские комиссии), платежей посредством электронных терминалов третьих лиц Заемщик несет самостоятельно. Сумма производимого Заемщиком платежа в таких случаях должна сообщаться сотруднику Ломбарда самостоятельно с учетом оплаты указанных расходов.

7.3. Выплата вознаграждения по микрокредиту осуществляется согласно условиям договора и графику погашения микрокредита, являющемуся неотъемлемой частью договора или единовременным платежом в конце срока микрокредита.

Сумма произведенного Заемщиком платежа по Залоговому билету, заключенному с Заемщиком в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по Залоговому билету, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

- 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.

7.4. Начисление вознаграждения прекращается со дня, следующего за днем, в котором Заемщиком полностью исполнено обязательство по возврату микрокредита, вознаграждения, неустойки (при наличии задолженности), а также по возврату микрокредита и начисленного вознаграждения досрочно.

7.5. По письменному заявлению Заемщика срок погашения микрокредита, предусмотренный договором, на усмотрение Ломбарда, может быть пролонгирован на действующих или улучшающих условиях. При пролонгации срока погашения микрокредита, на общую сумму представленного микрокредита начисляется вознаграждение, рассчитанное по условиям договора и настоящих Правил.

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 основании Залогового билета.

7.7. 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.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1. В обеспечение исполнения обязательств Заемщика по договору о предоставлении микрокредита Заемщик (Залогодатель) предоставляет в залог Ломбарду (Залогодержателю) движимое имущество, предназначенное для личного пользования, принадлежащее ему на

праве собственности. Право залога возникает у Ломбарда на основании договора о залоге вещей в Ломбарде, оформляемого выдачей Ломбардом залогового билета, и предоставляет Ломбарду право на получение компенсации из стоимости заложенного имущества в случае нарушения обязательств Заемщиком.

8.2. В качестве обеспечения по договору о предоставлении микрокредита Ломбард принимает:

- изделия из драгоценных металлов;
- изделия из меха;
- бытовую/цифровую технику

8.3. В качестве обеспечения по договору о предоставлении микрокредита Ломбард принимает ювелирные изделия из драгоценных металлов. 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.

8.4. 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.

8.5. 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 залог.

8.6. 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 Залогодателя от апробирования или проверки химическими реактивами ювелирных изделий или лома ювелирных изделий, предоставляемых в качестве залога, данные изделия Ломбардом не принимаются.

8.7. 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.

8.8. Сотрудник Ломбарда осуществляет контроль за соблюдением правил хранения представленных в залог ювелирных и других изделий.

8.9. В залоговом билете содержится описание изделия, включающее в себя: наименование с указанием индивидуальных идентификационных признаков, степени сохранности изделия и имеющихся дефектов, сумма оценки и иные условия.

8.10. Действия сотрудников Ломбарда по осмотру, оценке, консультациям являются бесплатными и не являются основанием для заключения договора и выдачи микрокредита.

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

8.12. В качестве обеспечения по договорам о предоставлении микрокредита Ломбард не принимает в залог:

- 1) имущество, изъятое из оборота либо ограниченное в обороте;
- 2) недвижимое имущество;
- 3) арестованное имущество;
- 4) имущество, обремененное правами третьих лиц;
- 5) имущество, которое поступит в собственность Залогодателя в будущем;
- 6) скоропортящегося сырья, продуктов питания;
- 7) детских принадлежностей;
- 8) транспортных средств, специально предназначенных для передвижения инвалидов, технических вспомогательных (компенсаторных) средств и специальных средств передвижения инвалидов;
- 9) международных и государственных призов, государственных орденов, медалей и нагрудных знаков к почетным званиям Республики Казахстан;
- 10) 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;
- 11) цельных и комплектных ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, как лом ювелирных изделий.

9. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

9.1. При расчете годовой эффективной ставкой вознаграждения Ломбард руководствуется «Правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам» утвержденными Правлением Правления Национального Банка Республики Казахстан 26 ноября 2019 года № 208, которые устанавливают следующее:

Под годовой эффективной ставкой вознаграждения понимается ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с Правилами регулятора.

Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{t_j/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{t_i/365}}$$

где:

- n - порядковый номер последней выплаты заемщику;
- j - порядковый номер выплаты заемщику;
- S_j - сумма j-той выплаты заемщику;
- APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;
- t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);
- m - порядковый номер последнего платежа заемщика;
- i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i -того платежа заемщика;
 t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i -того платежа заемщика (в днях).

9.2. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

- 1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;
- 2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

9.3. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

9.4. Произведенные выплаты заемщиков микрофинансовым организациям и выплаты микрофинансовых организаций заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

Микрофинансовые организации указывает годовую эффективную ставку вознаграждения в договоре о предоставлении микрокредита.

9.5. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- 1) на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;
- 2) по устному или письменному требованию заемщика;
- 3) в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

9.6. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.

9.7. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.

9.8. Годовая эффективная ставка формируется в соответствии с данными Правилами расчёта ГЭСВ.

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

10. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

10.1. Ломбард использует при расчетах графиков погашений следующие методы погашения микрокредита (в случае если гашение происходит не единовременным платежом):

- **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.

• **дополнительный метод платежей**, при котором погашение задолженности по микрокредиту, включающей в себя полную сумму микрокредита и вознаграждения, осуществляется одним единовременным платежом в срок погашения микрокредита.

10.2. Периодичность погашения основного долга по отдельному микрокредиту, а также метод погашения микрокредита указывается в графике погашения микрокредита, являющемся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита.

11. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ И МЕРЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ОТНОШЕНИИ НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНОГО ЗАЕМЩИКА

11.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления Ломбард обязан уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные в Залоговом билете, о:

11.1.1. возникновении просрочки по исполнению обязательства по Залоговому билету и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

11.1.2. праве заемщика по Залоговому билету обратиться в Ломбард с заявлением, предусмотренным п. 11.3. настоящих Правил;

11.1.3. последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Залоговому билету.

11.2. Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

11.3. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету Заемщик – вправе посетить Ломбард и представить в письменной форме заявление либо направить цветное изображение такого заявления с собственного электронного адреса, указанного в Залоговом билете на электронный адрес Ломбарда, а также через объекты информатизации, 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:

11.3.1. изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Залоговому билету;

11.3.2. отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

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

11.3.4. изменением срока микрокредита;

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

11.3.6. представлением отступного взамен исполнения обязательства по Залоговому билету путем передачи Ломбарду заложенного имущества.

11.3.7. Заёмщик подаёт Заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита в Ломбард, (далее - заявление) в соответствии с [пунктом 2 статьи 9-2](#) Закона о микрофинансовой деятельности. *К заявлению прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства (факты), повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обуславливающие подачу заявления. Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств (фактов), повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, определяется в приложение №4 к Правилам (далее - Перечень документов).*

При этом Заемщик в своём заявлении обязан указать причину снижения доходов, а также предоставить подтверждающие документы социального и материального положения.

Заёмщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора в следующих случаях:

- 1) регистрация заёмщика в качестве безработного в органах занятости
- 2) изменение со социального статуса заёмщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заёмщика, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода
- 3) временная нетрудоспособность заёмщика (более 3 месяцев), связанная с болезнью
- 4) выход заёмщика в отпуск по уходу за ребёнком
- 5) призыв заёмщика на срочную военную службу
- 6) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заёмщика либо смертью
- 7) обстоятельства, нанёсшие заёмщику материальный ущерб (кража, пожар, и т.д.)

11.4. Ломбард в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия Залогового билета в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме способом, предусмотренным настоящим Договором сообщает Заемщику об одном из следующих решений:

- 11.4.1. о согласии с предложенными изменениями в условия Залогового билета;
- 11.4.2. о встречном предложении по изменению условий Залогового билета;
- 11.4.3. об отказе в изменении условий Залогового билета с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Недостижении взаимоприемлемого решения между Ломбардом и Заемщиком в течение тридцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 11.4.2. настоящих Правил, считается отказом в изменении условий Залогового билета. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

11.5. Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного пунктом 11.4 настоящих Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Залогового билета вправе обратиться в уполномоченный орган с одновременным уведомлением Ломбарда.

11.6. Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного п. 11.4.3. настоящих Правил или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в срок, предусмотренный частью второй пункта 11.4. настоящих Правил, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения к Ломбарду и недостижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

11.7 В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 11.1.1. настоящих Правил, а также не реализации заемщиком по Залоговому билету прав, предусмотренных пунктом 11.3 настоящего Договора присоединения, либо отсутствия согласия между Заемщиком и Ломбардом по изменению условий Залогового билета Ломбард вправе:

11.7.1. рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика. Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов Ломбарда;

11.7.2. передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству. Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в Залоговом билете права Ломбарда на

привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по Залоговому билету.

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

11.7.3. применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Залоговым билетом, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Залоговому билету, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке либо в судебном порядке;

11.7.4. уступить с соблюдением требований, установленных Договором присоединения и действующим законодательством, права (требования) по Залоговому билету лицу при наличии у Заемщика просрочки исполнения денежного обязательства свыше девяноста последовательных календарных дней (данное условие не может быть применено в случае применения в отношении Заемщика процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан "О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан".

11.8. 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» и настоящим Договором присоединения.

11.9. Порядок предоставления Заемщику – военнослужащему срочной воинской службы отсрочки платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту

11.9.1. Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения от кредитного бюро сведений по Заемщику, призванному на срочную воинскую службу, предоставляет по Залоговому билету отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению (далее – отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту, о чем уведомляет Заемщика - военнослужащего в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Залоговым билетом.

11.9.2. Отсрочка платежей предоставляется способом, определяемым Ломбардом, с увеличением срока микрокредита и сохранением размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к Залоговому билету. Требование об увеличении срока микрокредита не распространяется при досрочном погашении (возврате) микрокредита.

11.9.3. При отказе от отсрочки платежей, Заемщик-военнослужащий (третье лицо, действующее в интересах Заемщика-военнослужащего по доверенности) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления Ломбарда, направляет заявление об отказе в письменной форме, либо через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Залоговым билетом. Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения данного заявления, уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Залоговым билетом, а также через объекты информатизации либо

способом, предусмотренным Залоговым билетом об отмене отсрочки платежей и возобновлении начисления вознаграждения по микрокредиту.

11.9.4. При увольнении Заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, Ломбард по истечении 60 (шестидесяти) дней со дня исключения его из списков воинской части прекращает предоставление отсрочки платежей и возобновляет начисление вознаграждения по микрокредиту, о чем уведомляет его в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Залоговым билетом.

11.9.5. По Заемщику - военнослужащему, имеющему просроченную задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, Ломбард не применяет (приостанавливает применение) меры, предусмотренные подпунктом Разделом 11 Правил, на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания.

11.9.6. При увольнении Заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, Ломбард по истечении 60 (шестидесяти) дней со дня исключения его из списков воинской части возобновляет применение мер, предусмотренных подпунктом Разделом 11 Правил.

11.9.7. Требования п.п.11.9.-11.9.6. Правил не распространяются на Залоговый билет, по которому имеется вступивший в законную силу судебный акт, исполнительная надпись о взыскании задолженности по Залоговому билету, мировое соглашение или соглашение об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенное для урегулирования задолженности по Залоговому билету либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по Залоговому билету.

11.10. Условия взаимодействия с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Ломбардом в рамках Залогового билета:

- взаимодействие посредством телефонных переговоров, в том числе, с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет по инициативе организации, не более одного раза в период с 9.00 до 21.00 часов в будний день;

- при каждом взаимодействии сообщение:

наименования Ломбарда;

места нахождения Ломбарда;

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

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

об ответственности и иных обязательствах Заемщика, предусмотренных Залоговым билетом, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Залоговым билетом.

При взаимодействии в рамках указанных мер соблюдаются следующие ограничения на:

- осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренный абзацами вторым и третьим настоящего пункта;

- 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 абзацами вторым и третьим настоящего пункта, а также при сообщении наименования Ломбарда, его места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;

сообщение Заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника Ломбарда, не соответствующих действительности;

введение Заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с Ломбардом в рамках Залогового билета, 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. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА

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

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

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

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

12.5. Копия настоящих Правил размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) Ломбарда, в том числе на интернет-ресурсе Ломбарда.

12.6. При неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору Ломбард после истечения гарантированного срока ожидания, указанного в договоре во внесудебном порядке без проведения торгов обращает в свою собственность предмет залога после истечения гарантированного срока ожидания и в соответствии с оценкой предмета залога, определенной соглашением заемщика и Ломбарда и указанной в подписанном залоговом билете.

Заёмщик, подписывая залоговый билет выражает свое согласие на проведение Ломбардом обращения в собственность предмета залога во внесудебном порядке без проведения торгов в соответствии с оценкой предмета залога, определенной соглашением заемщика и Ломбарда и указанной в подписанном ими залоговом билет.

12.7. Все прочие условия, не предусмотренные Правилами, Договором присоединения, Залоговым билетом, методикой определения стоимости залогового обеспечения, правилами реализации залогового обеспечения должны, исполняются Сторонами в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Консультационный лист по кредиту до 45 МРП

До заключения договора

- 1. Просим Вас обратить внимание**, что данные условия являются результатом предварительной консультации о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту – до 45 МРП, который относится, при котором погашение задолженности по микрокредиту, включающей в себя полную сумму микрокредита и вознаграждения, осуществляется одним единовременным платежом в срок погашения микрокредита: -
- срок предоставления микрокредита _____
 - предельную сумму микрокредита (общая) _____
 - размер ставки вознаграждения _____ в процентах годовых
 - размере годовой эффективной ставки вознаграждения _____ (реальной стоимости микрокредита),
 - сумма переплаты по микрокредиту _____

- 2. Права и обязанности заявителя/ заёмщика**, связанные с получением микрокредита:

- **Права заявителя** – (Статья 8 Права и обязанности заявителя- закон о МФД)

Заявитель вправе: ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов; получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

Заявитель представляет в микрофинансовую организацию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядок ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика.

Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные Законом о МФД и иными законами Республики Казахстан.

- **Права заемщика** – (Статья 9. Права и обязанности заемщика – закон о МФД)

Заемщик имеет право: ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов; распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита; защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан; досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита; осуществлять иные права, установленные Законом о МФД, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

- **Заемщик обязан:** вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита; представлять документы и сведения, запрашиваемые микрофинансовой организацией в соответствии с данными правилами; выполнять иные требования, установленные Законом о МФД, иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с микрофинансовой организацией.

- 3. Последствия в случае невыполнения обязательств** по договору о предоставлении микрокредита: - требования досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, неустойку (штрафы, пени) за период нахождения на просрочке, указанных в залоговом билете; взыскания задолженности на основании исполнительной надписи; уступить право (требование) по залоговому билету лицам, указанным законодательством о микрофинансовой деятельности, без согласия

Заемщика; передать документы на взыскание в судебные органы, провести реализацию залогового имущества на условиях указанных в договоре присоединения и Правилах предоставления микрокредита. **Одновременно уведомляем**, что в случае не обращения в Ломбард в течении 30 дней при неисполнении Вами обязательства по урегулированию задолженности считается признанием Вашей вины в неисполнении обязательства.

Ознакомлен с правами и обязанностями заёмщика, условиями получения микрокредита (залог, вознаграждение, сроки и др.), последствиями при невыполнении обязательств: -
даю своё согласие _____

Консультационный лист по кредиту свыше 45 МРП

До заключения договора

1. Просим Вас обратить внимание, что данные условия являются результатом предварительной консультации о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту – свыше 45 МРП, который относится, при котором погашение задолженности по микрокредиту, включающей в себя полную сумму микрокредита и вознаграждения, осуществляется одним единовременным платежом в срок погашения микрокредита: -

➤ 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; - расчёт.....

➤ 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; - расчёт

- срок предоставления микрокредита _____
- предельную сумму микрокредита _____
- размер ставки вознаграждения _____ в процентах годовых
- размере годовой эффективной ставки вознаграждения _____ (реальной стоимости микрокредита),
- сумма переплаты по микрокредиту _____
- размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;

2. информация об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита

Права и обязанности **заявителя/ заёмщика**, связанные с получением микрокредита:

➤ **Права заявителя** – (Статья 8 Права и обязанности заявителя- закон о МФД)

Заявитель вправе: ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов; получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

Заявитель представляет в микрофинансовую организацию документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядок ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика.

По желанию заявителя - проект договора о предоставлении микрокредита.

Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные Законом о МФД и иными законами Республики Казахстан.

➤ **Права заемщика** – (Статья 9. Права и обязанности заемщика – закон о МФД)

Заемщик имеет право: ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов; распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита; защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан; досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита; осуществлять иные права, установленные Законом о МФД, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

➤ **Заемщик обязан:** вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита; представлять документы и сведения, запрашиваемые микрофинансовой организацией в соответствии с данными правилами; выполнять иные требования, установленные Законом о МФД, иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с микрофинансовой организацией.

Последствия в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита: - требования досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, неустойку (штрафы, пени) за период нахождения на просрочке, указанных в залоговом билете; взыскания задолженности на основании исполнительной надписи; уступить право (требование) по залоговому билету лицам, указанным законодательством о микрофинансовой деятельности, без согласия Заемщика; передать документы на взыскание в судебные органы, провести реализацию залогового имущества на условиях указанных в договоре присоединения и Правилах предоставления микрокредита. **Одновременно уведомляем**, что в случае не обращения в Ломбард в течении 30 дней при не исполнении Вами обязательства по урегулированию задолженности считается признанием Вашей вины в неисполнении обязательства.

3. консультации по возникшим у клиента вопросам: _____

Ознакомлен с правами и обязанностями заёмщика, условиями получения микрокредита (залог, вознаграждение, сроки и др.), последствиями при невыполнении обязательств: -
даю своё согласие _____

УВЕДОМЛЕНИЕ
о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам

Настоящим _____ (далее - Ломбард) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности и необходимости внесения платежей по Договору о предоставлении микрокредита № _____, 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 (штраф, пени)) составляет _____, которую Вам необходимо погасить, с учетом вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), начисленных до дня погашения задолженности по Договору.

Вы вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации 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 - Закона).

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, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных [Законом](#) Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об):

1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;

2) встречных предложениях по изменению условий Договора;

3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Вы вправе в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации об отказе в изменении условий Договора или в течение тридцати календарных дней при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

В случае неудовлетворения Вами требования микрофинансовой организации 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 микрофинансовой организацией по изменению условий Договора, то в соответствии с [пунктом 5 статьи 9-2](#) Закона микрофинансовая организация 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, уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в [статье 9-1](#) Закона, 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 микрофинансовой организации

Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) (подпись)

Номер телефона для получения консультации

Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств (фактов), повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита:

справка о регистрации в качестве безработного и (или) справка о доходах заемщика за последние шесть месяцев с места работы или выписка о поступлении и движении денег заемщика;

акт работодателя о прекращении трудового договора, о предоставлении отпуска без сохранения заработной платы или справку/лист о временной нетрудоспособности заемщика;

справка с места работы с указанием размера заработной платы и выписки из Единого накопительного пенсионного фонда;

документ, подтверждающий нахождение заемщика в отпуске в связи с беременностью и рождением ребенка (детей), усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей), а также в отпуске без сохранения заработной платы по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;

справка о временной нетрудоспособности, подтверждающая болезнь близких родственников, супруга (супруги) заемщика, а также свидетельство/справка о смерти близких родственников, супруга (супруги) заемщика;

нотариально заверенный договор аренды с указанием порядка и сроков оплаты арендной платы;

документы, подтверждающие нанесение заемщику материального ущерба в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества, которое использовалось заемщиком для осуществления предпринимательской деятельности);

официальные документы, подтверждающие факт наступления форс-мажорных обстоятельств;

справка об инвалидности;

решение уполномоченного государственного органа об аресте счетов заемщика;

инкассовое распоряжение;

судебные акты;

иные документы, подтверждающие факт ухудшения финансового состояния заемщика.