

УТВЕРЖДЕНЫ
Решением единственного участника №02/25
ТОО «ТЕZ-Ломбард»
08 ноября 2025 года



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТЕZ-Ломбард»

г. Алматы, 2025 г.

Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом РК «О микрофинансовой деятельности», действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными актами ТОО «ТЕЗ-Ломбард» (далее – Ломбард) и утверждают процедуру предоставления микрокредитов под залог движимого имущества в Ломбарде.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с действующим Законодательством Республики Казахстан Ломбард осуществляет следующий вид деятельности:

- Предоставление микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования.

1.2. Настоящие Правила являются документом, регламентирующим:

- 1) порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения;
- 2) порядок заключения залогового билета;
- 3) предельные суммы и сроки предоставления микрокредита;
- 4) предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- 5) порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам;
- 6) требования к принимаемому Ломбардом обеспечению;
- 7) правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- 8) методы погашения микрокредита;
- 9) порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита;
- 10) права и обязанности Ломбарда и его клиента, их ответственность;
- 11) иные условия, требования и ограничения, не противоречащие законам Республики Казахстан.

1.3. Настоящие Правила являются открытой информацией и предоставляются Клиентам Ломбарда для ознакомления по их первому требованию. Правила размещаются в месте, доступном для обозрения Клиентами Ломбарда.

1.4. Ломбард осуществляет деятельность по предоставлению микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества (далее – Залоговое имущество), предназначенного для личного пользования, на срок до 1 (одного) года в размере, не превышающем восьмьютысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

1.5. Клиентами Ломбарда являются дееспособные и вменяемые граждане Республики Казахстан и других государств, достигшие 18-летнего возраста.

1.6. При получении микрокредита Клиент обязан сообщить Ломбарду, действительный номер мобильного телефона для получения им SMS-уведомлений, который указывается в Залоговом билете. При изменении номера мобильного телефона Клиент обязан незамедлительно, но не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня изменения номера, письменно сообщить Ломбарду новый номер.

2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

2.1. Перед заключением залогового билета заявитель-физическое лицо (далее - Заявитель) предоставляет заявление со сведениями о цели использования микрокредита и об имуществе, предоставляемом в обеспечение.

2.2. Заявление на получение микрокредита оформляется в письменном виде согласно утвержденной форме с приложением необходимого пакета документов:

- оригиналы документов Заявителя (удостоверение личности или паспорт, удостоверяющий личность гражданина и подтверждающий гражданство Республики Казахстан), позволяющие идентифицировать лицо, подавшее заявку, либо сведения об удостоверении личности Заявителя запрашиваются из государственных баз данных;
- копии документов, подтверждающих право собственности на имущество (при наличии);
- письменное согласие Заявителя/Заемщика на предоставление информации о нем в кредитные бюро и (или) на выдачу кредитного отчета из кредитного бюро;
- письменное согласие Заявителя/Заемщика на сбор, обработку персональных данных и получение сведений, определяющих доходы;
- иные документы, по требованию законодательства Республики Казахстан или Ломбарда.

2.3. Заявитель, подписывая заявление, анкету, а также иные заявления-согласия, требуемые по усмотрению Ломбарда, дает Ломбарду согласие на:

- 1) сбор, обработку, хранение и распространение персональных данных Заявителя, указанных в предоставляемых в Ломбард документах и сведениях, в том числе биометрических, зафиксированных на электронном, бумажном и любом ином носителе, а также происходящих в них в будущем изменений и дополнений;
- 2) проверку любой информации о Заявителе, сообщаемой в Ломбард, в целях установления его платежеспособности и кредитоспособности;
- 3) использование Ломбардом всех полученных персональных данных до момента полного надлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств по Залоговому билету;
- 4) получение от Ломбарда информационных материалов, в том числе материалов о наступлении сроков исполнения обязательств по Залоговому билету, рекламных материалов и информации об услугах и акциях заимодателя, любым способом, с использованием любых контактных данных Заемщика, переданных Ломбарду;
- 5) предоставление информации по Залоговому билету, заключенному с Ломбардом, в АО «Государственное кредитное бюро» и ТОО «Первое кредитное бюро» на условиях, определенных законодательством РК о кредитных бюро и формировании кредитных историй;
- 6) запрашивание информации о Заявителе из ТОО «Первое кредитной бюро» и АО «Государственное кредитное бюро»;
- 7) запрос Ломбардом информации о Заявителе в целях установления его платежеспособности у любых третьих лиц, в том числе в АО «ЕНПФ».

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

- 1) возраст заемщика составляет менее 18 лет на момент обращения в Ломбард;
- 2) срок действия документа, удостоверяющего личность Заявителя завершается менее чем через 30 (тридцать) календарных дней;
- 3) в документах, подтверждающих право собственности на имущество (при наличии) личные данные Заявителя не соответствуют личным данным по документу, удостоверяющему личность (Ф.И.О., ИИН, дата рождения и т.д.);
- 4) если имущество, предоставляемое в качестве залогового, находится в технически неисправном, нерабочем или поврежденном состоянии.

2.5. Процесс одобрения выдачи микрокредита производится в соответствии с Регламентом выдачи микрокредитов Ломбарда.

2.6. Сотрудником Ломбарда производится акт осмотра и оценка рыночной стоимости имущества, предоставляемого в качестве залога.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА

3.1. Сотрудник Ломбарда знакомит Клиента с условиями получения и возврата микрокредита, разъясняя права и обязанности, ответственность, связанных с получением микрокредита. Основание и порядок обращения взыскания на заложенное имущество, в случае невыполнения Клиентом своих обязательств.

3.2. Клиент передает Предмет залога сотруднику Ломбарда для оценки.

3.3. Оценка Предмета залога производится сотрудником Ломбарда, с учетом его ликвидности по согласованию сторон, и в случае согласия Клиента с оценкой предоставляется микрокредит:

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

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

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

3.5. Залоговый билет одновременно является Договором залога вещей в Ломбарде, подписывается обеими сторонами и считается вступившим в силу с момента выдачи Клиенту Залогового билета.

3.6. Залоговый билет под залог движимого имущества заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки и содержанию (ст. 328 ГК РК).

3.7. Залоговый билет содержит следующие обязательные условия:

- 1) общие условия Залогового билета;
- 2) права заемщика;
- 3) права Ломбарда;
- 4) обязанности Ломбарда;
- 5) ограничения для Ломбарда;
- 6) ответственность сторон за нарушение обязательств;
- 7) порядок внесения изменений в условия Залогового билета.

3.8. До заключения Залогового билета Ломбард предоставляет Заявителю для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиком погашения, рассчитанных различными методами погашения.

3.9. К Залоговому билету прилагается подписанный его сторонами график погашения микрокредита.

3.10. Информация по Залоговому билету, заключенному Ломбардом с Заемщиком, передается в кредитные бюро, в том числе и с государственным участием, на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании тем кредитных историй.

3.11. Заемщик обязан хранить Залоговый билет до полного погашения микрокредита. При погашении микрокредита и получении предмета залога Заемщик обязан вернуть Залоговый билет Ломбарду.

3.12. В случае утери Залогового билета, выдача дубликата осуществляется Ломбардом на бесплатной основе. Дубликат выдается по письменному заявлению Заемщика с обязательным приложением оригинала документа, удостоверяющего личность и его ксерокопии. Срок рассмотрения и выдача дубликата устанавливается и утверждается актом исполнительного органа Ломбарда.

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МИКРОКРЕДИТОВ

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

4.2. Максимальная сумма предоставляемых микрокредитов на срок до 12 (двенадцати) месяцев не превышает 8 000 (восемь тысяч) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год.

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

5.1. Предельная ставка вознаграждений по микрокредитам, предоставляемым на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, размер которых не превышает 45 (сорока пяти) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год устанавливается в размере не более 0,29 (ноль целых двадцать девять сотых) % в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) % ГЭСВ (Годовая эффективная ставка вознаграждения).

5.2. Предельная ставка вознаграждений по микрокредитам, предоставляемым на срок до 12 (двенадцати) месяцев, размер которых не превышает 8 000 (восемь тысяч) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, не превышает 46 (сорок шесть) % ГЭСВ (Годовая эффективная ставка вознаграждения).

5.3. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита, указанный в п.5.1. Правил, и (или) уплате вознаграждения по Залоговому билету не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) % от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки.

5.4. Предельная ставка неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное исполнение обязательств по возврату микрокредита свыше 45 (сорока пяти) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, составляет 0,5 (ноль целых пять десятых) % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в течение 90

(девятью) дней просрочки, по истечении 90 (девятью) дней просрочки 0,03 (ноль целых три сотых) % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10 (десяти) процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год по микрокредиту.

5.5. Все платежи по Залоговому билету, предоставляемого на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, размер которых не превышает 45 (сорока пяти) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия Залогового билета.

6. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

6.1. За пользование микрокредитом выплачивается ежемесячное вознаграждение за фактические дни пользования микрокредитом.

6.2. Выплата вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к Залоговому билету.

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

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

6.5. 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, пеня);
- 3) задолженность по вознаграждению;
- 4) задолженность по основному долгу.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

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

7.2. В качестве обеспечения займа Ломбард вправе принимать следующее залоговое имущество:

- 1) Ювелирные изделия и лом драгоценных металлов;

- 2) Техника в технически исправном состоянии;
- 3) Транспортные средства;
- 4) Прочее движимое имущество, допускающееся для принятия в залог.

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

- 1) недвижимого имущества;
- 2) вещей, изъятых из оборота и ограниченных в обороте;
- 3) арестованного имущества;
- 4) имущества, обремененного правами третьих лиц;
- 5) имущества, которое поступит в собственность залогодателя в будущем;
- 6) скоропортящегося сырья, продуктов питания;
- 7) одежды, обуви, белья, постельных принадлежностей, кухонной и столовой утвари, находившихся в употреблении, за исключением меховой и другой ценной одежды, столовых сервизов, предметов, сделанных из драгоценных металлов, а также имеющих художественную ценность;
- 8) детских принадлежностей;
- 9) транспортных средств, специально предназначенных для передвижения инвалидов, технических вспомогательных (компенсаторных) средств и специальных средств передвижения инвалидов;
- 10) международных и государственных призов, государственных орденов, медалей и нагрудных знаков к почетным званиям Республики Казахстан.

7.4. Оценка залогового обеспечения производится ответственным сотрудником Ломбарда согласно Методике определения стоимости Ломбарда и установленным расценкам, утвержденным актом исполнительного органа Ломбарда.

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

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

7.7. Заемщик, подписывая Залоговый билет, предоставляет свое согласие на внесудебную реализацию Ломбардом залогового имущества.

8. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

8.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту,

рассчитываемая в соответствии с нормативно-правовым документом уполномоченного органа.

8.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

8.3. 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).

8.4. 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.

8.5. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

1) на дату заключения Залогового билета, дополнительных соглашений к Залоговому билету;

2) по устному или письменному требованию заемщика;

3) в случае внесения изменений и дополнений в Залоговый билет, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

8.6. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи Заемщика по основному долгу и вознаграждению, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий Залогового билета (Договора о предоставлении микрокредита) по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

8.7. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются иные платежи заемщиков в пользу третьих лиц, которые известны на дату заключения Залогового билета:

- 1) платежи заемщика в пользу страховой (перестраховочной) организации, в том числе за счет суммы микрокредита, осуществляемые в рамках договоров добровольного страхования при предоставлении микрокредита, заключение которых оказывает влияние на условия предоставления (изменения) микрокредита либо вытекает из условий микрокредита, включая договоры страхования предмета залога, находящегося в пользовании залогодателя и обеспечивающего обязательства Заемщика;
- 2) платежи заемщика гаранту (поручителю) за получение гарантии (поручительства), оценщику за оценку передаваемого в залог имущества.

8.8. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту, отсутствует возможность определения размеров платежей, указанных в пункте 8.7. Правил, на весь срок микрокредитования, то в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются платежи за весь срок микрокредитования, исходя из тарифов данных лиц, определенных на день заключения с ними договоров.

8.9. Платежи, указанные в пунктах 8.7. и 8.8. Правил, факт взимания которых неизвестен на дату заключения Залогового билета, в случае перерасчета учитываются в расчете годовой эффективной ставки вознаграждения после фактического платежа.

8.10. При изменении условий 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 Залогового билета.

8.11. 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.

9. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

9.1. Способ и метод погашения микрокредита, выбранный Заемщиком устанавливается в графике погашения микрокредита, являющегося приложением к Залоговому билету.

9.2. Ломбард до заключения Залогового билета на сумму, превышающую 45 (сорока пяти) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, предоставляет Заемщику для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. Ломбард применяет следующие методы погашения микрокредитов – аннуитетный, дифференцированный и дополнительный.

- 1) 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;

2) 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.

9.3. Условия, указанные в пункте 9.2. не распространяются на выдаваемые Ломбардом микрокредиты, суммы которых менее 45 (сорока пяти) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, и срок предоставления микрокредита не превышает 45 (сорока пяти) календарных дней. В этом случае Ломбард применяет единовременный метод погашения платежа в конце срока микрокредита согласно графику погашения к Залоговому билету.

10. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

10.1. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

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

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

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

10.2. 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.

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

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

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

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

10.7. Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Ломбард. 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 Ломбарда, уполномоченного на принятие подобного рода решений. Клиент извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня продления срока рассмотрения обращения.

10.8. Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах. 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.

10.9. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Ломбард принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

10.10. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Ломбарда. Не требуется подписание уполномоченным лицом Ломбарда ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 10.11 Правил.

10.11. Передача клиенту ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным Залоговым билетом. Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- 1) по месту жительства, указанному в Залоговом билете либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи Заемщика, проживающим по указанному адресу;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в Залоговом билете либо обращении клиента;
- 3) путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс (при наличии), содержащий полный текст ответа клиенту;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных Залоговым билетом, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

При явке клиента (его уполномоченного представителя) в Ломбард 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.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЗАЕМЩИКА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

11.1. Ломбард вправе:

- 1) предоставлять микрокредиты в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан;
- 2) уступить право (требование) по Залоговому билету лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»;
- 3) запрашивать у Заемщика (Заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения Залогового билета и исполнения обязательств по нему, определенных настоящими Правилами;
- 4) по заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 5) изменять условия Залогового билета в одностороннем порядке в сторону их улучшения для заемщика;
- 6) требовать досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней;
- 7) взыскать задолженность на основании исполнительной надписи;
- 8) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами Республики Казахстан и Залоговым билетом.

11.2. Заявитель вправе:

- 1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов;
- 2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 3) отказаться от заключения Залогового билета;
- 4) осуществлять иные права, установленные законами Республики Казахстан.

11.3. Заемщик вправе:

- 1) досрочно полностью или частично вернуть сумму микрокредита, предоставленную по Залоговому билету;
- 2) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов;
- 3) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Залоговым билетом;
- 4) оплачивать основной долг и (или) вознаграждение в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день;
- 5) посетить Ломбард в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету и предоставить в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие Ломбард возможность осуществить идентификацию Заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом РК «О платежах и платежных системах» (далее – объекты информатизации) либо способом, предусмотренным Залоговым билетом, заявления, содержащего 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:
 - изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Залоговому билету;
 - 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 Залоговому билету путем передачи Ломбарду заложенного имущества.
- 6) обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Ломбарда или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Залогового билета на свое обращение, предусмотренное подпунктом 5 настоящего пункта Правил;
 - 7) письменно обращаться в организацию при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;
 - 8) защищать свои права в порядке, установленном Законами РК;
 - 9) осуществлять иные права, законами Республики Казахстан и Залоговым билетом.

11.4. Ломбард обязан:

- 1) принять от Заемщика исполнение обязательств;
- 2) выдать Заемщику документ, подтверждающий исполнение его обязательств;
- 3) в случае изменения местонахождения или наименования уведомить уполномоченный орган, а также Заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения Ломбарда, а также по юридическому адресу Заемщика (заявителя) - физического лица либо путем письменного уведомления каждого Заемщика (заявителя) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты таких изменений;
- 4) разместить копию правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) Ломбарда, в том числе на интернет-ресурсе Ломбарда при его наличии;
- 5) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- 6) предоставить Заявителю до заключения Залогового билета для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке Заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым Ломбардом физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в Залоговом билете, следующими методами погашения:
 - 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.
- 7) проинформировать Заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по Залоговому билету;

- 8) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 9) соблюдать тайну предоставления микрокредита;
- 10) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;
- 11) уведомлять Заемщика способом и в сроки, предусмотренными в Залоговом билете, а также через объекты информатизации, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки:
- о возникновении просрочки по исполнению обязательства по Залоговому билету и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
 - праве заемщика – физического лица по Залоговому билету обратиться в Ломбард с заявлением, предусмотренным пунктом 2 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности»;
 - последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Залоговому билету.
- 12) по подпункту 11 данного пункта, рассматривать в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика предложенных изменений в условия Залогового билета и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Залоговым билетом сообщать Заемщику об одном из следующих решений:
- о согласии с предложенными изменениями в условия Залогового билета;
 - о встречном предложении по изменению условий Залогового билета;
 - об отказе в изменении условий Залогового билета с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа;
- 13) предоставить по Залоговому билету военнослужащим срочной воинской службы отсрочку 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 в порядке, определенном уполномоченным органом. Обмен сведениями о призванных на срочную воинскую службу военнослужащих, а также их увольнении, наличии либо отсутствии микрокредита, предоставлении отсрочки платежа по нему осуществляется посредством обеспечения взаимодействия информационных систем государственных органов и кредитных бюро в порядке, определенном уполномоченным органом по согласованию с Министерством обороны Республики Казахстан. В таких случаях, сбор, обработка и использование персональных данных осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 14) уведомлять Заемщика об изменении условий Залогового билета при применении Ломбардом улучшающих условий в порядке, предусмотренном в Залоговом билете;
- 15) приложить к Залоговому билету подписанного сторонами графика погашения микрокредита. При изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, Ломбардом составляется и выдается Заемщику новый график погашения микрокредита с учетом новых условий. Требования настоящего подпункта не распространяются на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на Залоговый билет, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита;
- 16) соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан.

11.5. Ломбард не вправе:

- 1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;
- 2) предоставлять микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 90 (девяноста) календарных дней. Данное требование не распространяется на микрокредиты, предоставляемые Ломбардом под залог движимого имущества, не подлежащий обязательной регистрации;
- 3) устанавливать и взимать с Заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту;
- 4) требовать от Заемщика досрочно полностью или частично возвратившего Ломбарду сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
- 5) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;
- 6) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту Заемщика, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности. Данное требование не распространяется на Залоговый билет в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации;
- 7) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по Залоговому билету, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом Ломбарда в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона РК «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»;
- 8) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом Ломбарда в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона РК «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»;
- 9) увеличивать срок действия Залогового билета, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Залогового билета;
- 10) увеличивать суммы микрокредита по Залоговому билету;
- 11) взимать 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.

11.6. Заявитель обязан представить в Ломбард документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по Залоговому билету, необходимые для заключения Залогового билета и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика.

11.7. Заемщик обязан:

- 1) вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены Залоговым билетом;
- 2) представлять документы и сведения, запрашиваемые Ломбардом в соответствии с настоящим Законом;
- 3) выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и Залоговым билетом.

11.8. Ответственность Ломбарда, Заявителя и Заемщика:

11.8.1. Ломбард несет ответственность за:

- соблюдение законодательства Республики Казахстан в сфере микрофинансовой деятельности;
- предоставление достоверной, полной и своевременной информации Заявителю и Заемщику об условиях предоставления микрокредитов;
- нарушение условий Залогового билета и настоящих Правил;
- обеспечение сохранности и конфиденциальности персональных данных и иной информации, полученной от Заявителя и Заемщика, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- утрату, сохранность или повреждение заложенного имущества, если не докажет, что утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы. Также Ломбард освобождается от ответственности в случае, если утрата или повреждение залогового имущества произошли вследствие хищения, совершенного третьими лицами, вследствие забастовок, массовых беспорядков, народных и военных волнений и т.д., но при этом Ломбард обязан принять все зависящие от него меры для обеспечения сохранности заложенного имущества.

11.8.2. Заявитель несет ответственность за:

- достоверность и полноту сведений и документов, представленных в Ломбард при подаче заявления на получение микрокредита;
- сокрытие либо умышленное искажение информации, имеющей значение для принятия Ломбардом решения о предоставлении микрокредита;
- иные действия, совершенные в нарушение требований настоящих Правил и законодательства Республики Казахстан.

11.8.3. Заемщик несет ответственность за:

- надлежащее и своевременное исполнение обязательств по Залоговому билету;
- полное и своевременное погашение суммы основного долга, вознаграждения и иных платежей, предусмотренных Залоговым билетом;
- убытки, причиненные Ломбарду вследствие нарушения условий Залогового билета;
- иные последствия, установленные законодательством Республики Казахстан и Залоговым билетом, в случае ненадлежащего исполнения либо неисполнения обязательств.

12. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

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

12.2. Информация о микрокредите может быть предоставлена самому Заемщику по телефону при условии идентификации Заемщика на основании номера и даты удостоверения личности, номера мобильного телефона, занесенного в Залоговый билет, а также номера и даты Залогового билета, а также в соответствии с законодательством кредитному бюро и лицам, указанным в пункте 4 статьи 21 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

12.3. Информация о микрокредите и Заемщике предоставляется в кредитное бюро на основании письменных согласий Заемщика.

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

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

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

12.7. Настоящие Правила вводятся в действие с даты его утверждения уполномоченным органом Ломбарда — Единственным участником.