

Утверждены:
Решением единственного участника
Товарищества с ограниченной ответственностью
«Like Ломбард» № 16 от «21» июля 2026 г.

ПРАВИЛА

Предоставления микрокредитов товариществом с ограниченной ответственностью

ТОО «Like Ломбард»

г. Алматы
2026 г.

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛА	Стр.
С О 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 раскрытия информации при предоставлении микрокредитов и консультировании клиентов	
5. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) с физическим лицом, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе требования к его содержанию, оформлению, обязательным условиям	10
6. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита	13
7. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	14
8. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам	15
9. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению	15
10. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	18
11. Методы погашения микрокредита	22
12. Принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов	22
13. Виды и признаки недобросовестных практик, а также порядок их выявления при предоставлении микрокредитов	22
14. Порядок и ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными клиентами	23
15. Порядок рассмотрения Ломбардом обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг	24
16. Права и обязанности Ломбарда, Заявителя и Заемщика	26
17. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного Заемщика;	33
18. Требования к разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности	38
19. Порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора. Требования к способу обеспечения исполнения обязательств. Порядок предоставления и погашения микрокредита. Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком. Порядок обращения взыскания на предмет залога.	39
19. Внесение изменений и дополнений в Правила	40
20. Прочие условия	40

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов товариществом с ограниченной ответственностью «Like Ломбард» (именуемые далее – Правила) определяют порядок и условия предоставления товариществом с ограниченной ответственностью «Like Ломбард» (именуемым далее – Ломбард, организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность) бесцелевых микрокредитов физическим лицам (именуемым далее – Заемщик), под заклад 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», на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (именуемым далее - Закон), Гражданским кодексом Республики Казахстан, Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 226 «Об утверждении Правил организации деятельности ломбардов, включая вопросы хранения вещей в ломбарде, установления требований по обеспечению безопасности и технической укрепленности помещений ломбардов, мер по противодействию обороту в ломбардах незаконно добытых вещей»,

Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 92 от 15 мая 2026 года «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (именуемым далее – Постановление Правления Агентства РК № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности»),

Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка 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» (именуемым далее - Постановление Правления АРРФР РК № 51 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов...»),

Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 55 «Об утверждении Правил получения согласия супруга (супруги) на предоставление потребительского банковского займа или микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, подлежащим регистрации, физическому лицу, минимального размера потребительского банковского займа или микрокредита, по которому необходимо согласие супруга (супруги) на предоставление потребительского банковского займа или микрокредита физическому лицу» (именуемым далее - Постановление Правления АРРФР РК № 55 «Об утверждении Правил получения согласия супруга (супруги)...»),

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» (именуемым далее - Постановлением Правления НБ РК № 210 «Об утверждении Правил ведения кредитного досье...»),

Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию от 28 апреля 2026 года № 83 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к заявлению заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении микрокредита, а также порядка информирования банком и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договора банковского займа и договора о предоставлении

микрокредита» (именуемым далее - Постановление Правления АРРФР № 83 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика...»)),

и другими нормативными правовыми актами.

1.4. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия заключения договоров о предоставлении микрокредитов и договоров о залоге вещей в Ломбарде по программам микрокредитования «Like Ломбард» (по договорам о предоставлении микрокредита микрокредиты предоставляются в размере до 100 МРП) и «Like Ломбард» (по договорам о предоставлении микрокредита, в размере свыше 100 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 от 1 (одного) календарных дней до 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 заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования. Дополнительно осуществляет 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).

1.9. График работы Ломбарда установлен:

Ежедневно 24 часа в сутки;

График работы может быть изменен в соответствии с вводимыми государством ограничениями.

1.10. Ломбард при взаимодействии с потребителями финансовых услуг обязан соблюдать ответственные деловые практики на финансовом рынке, предусматривающие совокупность принципов и действий, направленных на обеспечение честного, прозрачного и справедливого отношения к потребителям финансовых услуг, в том числе в отношении:

- 1) раскрытия информации по предоставлению микрокредитов;
- 2) недопущения недобросовестных практик на всех этапах взаимодействия с потребителями финансовых услуг;
- 3) рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг;
- 4) повышения уровня финансовой грамотности клиентов путем разработки и реализации соответствующих мероприятий.

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

2.3. **Договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет)** – договор о предоставлении Ломбардом Заемщику микрокредита под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьмидесятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, 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 100 МРП - договор о предоставлении микрокредита, заключенный с физическим лицом на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, 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 микрокредитования является Договором в соответствии с настоящими и Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности».

2.3.2. Договор о предоставлении микрокредита свыше 100 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;
- 2) решением Ломбарда утверждается размер неустойки, начисляемой в случае нарушения Заемщиком обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения. Неустойка за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения не может превышать в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита.

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 «Like Ломбард», 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 ТОО «Like Ломбард», 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 сохранный 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 сохранный квитанции.

2.19. **Предмет залога (заклад/заклад движимого имущества)** - 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».

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

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

- предоставить Заявителю достоверную и исчерпывающую информацию об условиях микрокредита, включая размер годовой эффективной ставки вознаграждения, и рисках, связанных с получением микрокредита, в том числе последствиях невыполнения Заявителем своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету);
- предоставить информацию в кредитное бюро в соответствии с Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро...»;

- начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования Заемщиком микрокредитом в случае частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения микрокредита;
- не допускать индексацию обязательств и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту;
- не допускать при изменении условий договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита физического лица начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита.

3.3. До заключения договора о предоставлении микрокредита (договора о залоге вещей в Ломбарде (Залогового билета) Ломбард предоставляет Заемщику (Заявителю):

- информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита (договора о залоге вещей в Ломбарде (Залогового билета);
- срок предоставления микрокредита;
- предельную сумму микрокредита;
- размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
- размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;
- информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, договору о залоге вещей в Ломбарде (Залоговом билете);
- информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- консультации по возникшим у клиента вопросам;
- проект договора о предоставлении микрокредита (по желанию Заемщика (Заявителя);
- информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги (при условии предоставления данной услуги), с учетом требований, предусмотренных пунктом 9 Постановления Правления АРРФР РК № 51 «Об утверждении Правила предоставления микрокредитов...», и об иных договорах, которые будут заключены Заемщиком (Заявителем) в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- в установленные Правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление Заемщика (Заявителя) о предоставлении микрокредита;
- до заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) предоставляет Заемщику (Заявителю) срок, определенный Правилами, для ознакомления с его условиями;
- информирует Заемщика (Заявителя) о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в Ломбард, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) Ломбарда, микрофинансового омбудсмана;
- обеспечивает конфиденциальность предоставленной Заемщиком (Заявителем) информации.

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

Ломбард, до заключения договора о предоставлении микрокредита по программе микрокредитования, предоставляет Заявителю для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами.

Заявителю представляются 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 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.

3.4. 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.

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

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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, 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.

3.9. Для получения микрокредита Заявитель подает в Ломбард:

- заявление о предоставлении микрокредита (анкету-заявление на предоставление микрокредита);
- документ, удостоверяющий личность Заявителя – удостоверение личности или паспорт. Иностраный гражданин, 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;

При сумме микрокредита равной или превышающей 1 000 МРП и если Заявитель состоит в браке, предоставляется согласие супруга (супруги) Заявителя в соответствии с Постановлением Правления АРРФР РК № 55 «Об утверждении Правил получения согласия супруга (супруги)....».

3.10. Подписав заявление о предоставлении микрокредита (анкету - заявление на предоставление микрокредита), Заявитель подтверждает, что он ознакомлен и, согласен с настоящими Правилами.

3.11. Подписав заявление о предоставлении микрокредита (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 Ломбарду (сотруднику) Ломбарда в устной и письменной форме.

3.12. 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.

3.13. 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 собой 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 (заклада) и консультациям Залогодателя не являются основанием для требования Залогодателя заключить договор о залоге вещей в Ломбарде (Залоговый билет) и выдать микрокредит.

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

- 1) об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов, при этом Ломбард вправе принять решение, предусмотренное абзацем 1 пункта 3.14 Правил;
- 2) о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
- 3) о ранее полученных физическим лицом банковских займов и (или) микрокредитов;
- 4) о зарегистрированном браке (супружестве) Заявителя.

3.15. В случае наличия в кредитном отчете Заявителя информации об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов Ломбард вправе не отказывать в предоставлении микрокредита.

В случае наличия в кредитном отчете Заявителя информации, о призыве физического лица на срочную воинскую службу Ломбард отказывает в предоставлении микрокредита.

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

3.17. 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.

3.18. 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).

3.19. Ломбард в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения в порядке, установленными настоящими Правилами, информирует Заявителя (Заемщика) о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, способом, предусмотренным настоящими Правилами, в т.ч. лично Заявителю в отделении Ломбарда, и/или посредством звонка на номер телефона Заявителя, указанного в заявлении о предоставлении микрокредита, и/или посредством интернет-ресурса Ломбарда (при его наличии), и/или направления Заявителю/Заемщику уведомления, SMS-сообщения, а также SMS-сообщения с соответствующей сформированной ссылкой на интернет-ресурс Ломбарда (при его наличии) и/или на Личный кабинет Заявителя, при регистрации Заявителя на интернет-ресурсе Ломбарда (при его наличии) и другими способами.

Причины отказа в выдаче микрокредита:

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

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

4. ПОРЯДОК РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТОВ И КОНСУЛЬТИРОВАНИИ КЛИЕНТОВ

4.1. Ломбард утверждает внутренний документ (далее - руководство по раскрытию информации по финансовым продуктам), устанавливающий обязательный перечень, содержание, форму и последовательность доведения информации о финансовых продуктах до потребителя работниками Ломбарда при консультировании и заключении договора независимо от способа и канала взаимодействия.

4.2. Требования к раскрытию информации применяются ко всем продуктам (программам микрокредитования), которые Ломбард предлагает потребителям финансовых услуг.

4.3. Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия с Заемщиком:

- 1) до заключения договора о предоставлении микрокредита;
- 2) в момент заключения договора о предоставлении микрокредита;
- 3) в течение срока действия договора о предоставлении микрокредита.

4.4. Информация предоставляется Заемщику/Заявителю бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей её сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия договора о предоставлении микрокредита.

4.5. Требования к содержанию и форме раскрываемой информации:

- 1) излагается ясным и понятным языком без использования избыточных юридических и технических формулировок;
- 2) содержит понятные термины и выражения, и позволяют понять суть предлагаемого финансового продукта и связанные с ним риски;
- 3) является точной, полной и достоверной, не содержит противоречивых либо вводящих в заблуждение сведений;
- 4) оформляется в визуальном читаемом виде с использованием удобного размера шрифта, интервалов, таблиц, графиков и примеров;
- 5) предоставляется в формах, доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, включая возможность получения через доверенное лицо;
- 6) излагается и структурируется таким образом, чтобы ключевые условия, стоимость и риски финансового продукта были явно выделены и не скрывались в тексте либо визуальном оформлении информации.

4.6. Ломбард обеспечивает адаптацию способов раскрытия информации с учетом возможностей и уровня понимания Заявителей/Заемщиков (потребителей), в том числе для лиц с инвалидностью.

4.7. Информация о финансовом продукте предоставляется потребителю заблаговременно до заключения договора в объеме, достаточном для принятия осознанного решения.

4.8. Ломбард обеспечивает постоянный и свободный доступ потребителей к общей информации о финансовых продуктах в отделениях Ломбарда и дистанционных каналах.

Копия лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности доводится до сведения потребителей путем ее размещения на информационных стендах в отделениях Микрофинансовой организации и на интернет-ресурсе Ломбарда (при наличии).

4.9. В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:

- 1) полное наименование Ломбарда, а при использовании товарного знака (бренда) - также его наименование;
- 2) адрес, телефон, электронная почта;
- 3) данные лицензии;
- 4) перечень финансовых продуктов и их назначение;
- 5) ставки вознаграждения, комиссии и тарифы;
- 6) типовые примеры по наиболее востребованным финансовым продуктам с указанием полной стоимости.

4.10. Перед заключением договора о предоставлении микрокредита (залогового билета) при консультировании работники Ломбарда устно разъясняют:

- 1) существенные условия финансового продукта, включая ставки, тарифы, комиссии и иные платежи, права и обязанности сторон, сроки;
- 2) ключевые риски, последствия неисполнения обязательств;
- 3) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора микрокредита;
- 4) условия дополнительных финансовых продуктов и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- 5) различия методов погашения микрокредита с предоставлением в письменном виде проектов графиков погашения займа, рассчитанных различными методами, а также расчет годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) с учётом и без учёта дополнительных финансовых продуктов;
- 6) сроки оказания услуг;
- 7) условия досрочного прекращения договора.

Дополнительно предоставляются пояснения по возникшим у клиента вопросам.

Также Заявителю/Заемщику предоставляется иная информация, предусмотренная п. 3.3. настоящих Правил.

4.11. Не допускается получение согласия потребителя на финансовый продукт или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей, молчания либо бездействия потребителя.

4.12. По запросу потребителя Ломбард предоставляет копию условий финансового продукта и письменные разъяснения.

4.13. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, подмена разъяснения навязыванием дополнительных продуктов.

4.14. В момент заключения договора работники Ломбарда разъясняют и устанавливают, что потребитель ознакомлен и понимает:

- 1) права и обязанности сторон;
- 2) право на досрочное исполнение обязательств;
- 3) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения Ломбардом, а также извещают потребителя финансовых услуг (Заемщика) о праве обратиться к финансовому омбудсману.

Работники предоставляют потребителю финансовых услуг необходимое время для ознакомления с положениями договора о предоставлении микрокредита (залогового билета).

4.15. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита Ломбард по запросу клиента (Заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны микрокредита, предусмотренных Законом РК «О микрофинансовой деятельности») в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме сведения о (об):

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

4.16. По заявлению клиента (Заемщика) Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору микрокредита.

4.17. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате, предоставленных по договору микрокредита денег Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

4.18. По заявлению клиента (Заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме справку об отсутствии задолженности.

В случае если в заявлении клиента запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то срок рассмотрения обращения регулируется внутренними документами Ломбарда.

4.19. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, подмена разъяснения навязыванием дополнительных продуктов.

5. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), в том числе требования к его содержанию, оформлению, обязательным условиям

5.1. 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 Постановление Правления Агентства РК № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности»).

5.2. 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.

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

5.3.1. 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;

5.3.2. 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;

5.3.3. другие документы, утверждённые Постановлением Правления НБ РК № 210 «Об утверждении Правил ведения кредитного досье...».

5.4. Заявитель знакомится с текстом: договора о предоставлении микрокредита (Залоговым билетом); Сохранной квитанцией; Соглашением 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.

5.5. Сотрудник Ломбарда вручает Заемщику по одному экземпляру договора о предоставлении микрокредита (Залогового билета), Сохранной квитанции.

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).

5.6. 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;
- 8) 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).

5.7. **Общие условия договора содержат:**

- 1) дату заключения договора;
- 2) наименование организации и фамилию, имя и отчество (при его наличии) заемщика (созаемщика) – физического лица или наименование заемщика (созаемщика) – юридического лица;
- 3) цель микрокредита, соответствующую заявлению, представленному заемщиком. В случае внешнего рефинансирования банковских займов (микрокредитов), указываются номера и даты договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита), а также наименования кредиторов. Цель микрокредита не указывается в договоре, срок микрокредита по условиям которого составляет не более одного месяца, а также в соглашении о предоставлении (открытии) кредитной линии;
- 4) сумму микрокредита (предмет микрокредита), для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общую сумму микрокредита (предмет микрокредита), сумму переплаты по микрокредиту, сведения о цели использования микрокредита (при наличии), при этом информация о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), отражается на первой странице договора;
- 5) срок погашения микрокредита, для соглашения о предоставлении (открытии) кредитной линии – общий срок договора;
- 6) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении в соответствии с Правления Агентства Республики Казахстан по постановлению регулированию развитию финансового рынка от 3 апреля 2026 года № 44 "Об утверждении Правил исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 38333), на дату заключения договора;
- 7) способ выдачи микрокредита. В случае выдачи микрокредита на цели внешнего рефинансирования задолженности указывается, что сумма микрокредита перечисляется на банковский счет банка второго уровня (организации), в котором выдан рефинансируемый банковский заем (микрокредит) с указанием номера банковского счета банка (микрофинансовой организации);
- 8) способ погашения микрокредита: единовременно либо частями, (наличными, в безналичном порядке), порядок погашения (через кассу, на банковский счет, через удаленный терминал и другое по согласованию сторон) и периодичность погашения основного долга и вознаграждения - с указанием реквизитов банковского счета микрофинансовой организации;
- 9) метод погашения микрокредита: аннуитетный (с погашением равными платежами), дифференцированный (с погашением основного долга равными долями) либо другой метод в соответствии с внутренними документами организации;

- 10) очередность погашения задолженности по микрокредиту;
- 11) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения. При выдаче микрокредита физическому лицу указывается предельный размер неустойки (штрафа, пени), а также порядок ее исчисления, предусмотренный пунктом 3 статьи 6 Закона;
- 12) обеспечение (вид: залог, гарантия, поручительство и другие способы, предусмотренные договором), за исключением микрокредита;
- 13) меры, принимаемые организацией банком при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору;
- 14) срок действия договора;
- 15) указание о наличии согласия заемщика (созаемщика) на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на предоставление кредитным бюро организации кредитного отчета о нем, а также информации, связанной с исполнением сторонами своих обязательств;
- 16) информацию о почтовом и электронном адресе организации, а также данные о его официальном интернет-ресурсе (для кредитных товариществ и ломбардов – при наличии).
- 17) адрес места регистрации либо места жительства заемщика – физического лица, адрес места регистрации.

5.8. К договору прилагаются следующие документы, которые являются неотъемлемой частью договора:

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

5.9. Титульный лист излагается в виде начальных листов договора, и содержит условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) и 11) пункта 5.7.. При этом условие, предусмотренное подпунктом 4) пункта 5.7, излагается на первой странице договора.

5.10. Условия, предусмотренные в подпунктах 10), 12), 13) и 14) пункта 5.7 и права Заемщика письменно обратиться к микрофинансовому омбудсману в соответствии с пунктом 4 статьи 9-2 Закона, излагаются в договоре в указанной последовательности после титульного листа. В случае заключения договора на условиях присоединения в соответствии со Гражданского кодекса Республики Казахстан, часть договора (заявление о статье 389 присоединении), представляемая заемщику, соответствует требованиям части второй пункта 11 Требований, а также содержит условия, предусмотренные настоящим пунктом, которые указываются в договоре в соответствующей последовательности. При этом заявление о присоединении приравнивается к титульному листу договора.

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

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

5.12. По заявлению Заемщика после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме и/или способом, предусмотренным в заявлении Заемщика, и/или способом, которым было направлено заявление Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), справку об отсутствии задолженности.

5.13. По заявлению Заемщика Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме и/или способом, предусмотренным в заявлении Заемщика, и/или способом, которым было

направлено заявление Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), о распределении поступающих денег Заемщика в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита (залогового билета).

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

5.15. Сведения, предусмотренные в пунктах 5.11., 5.12., 5.13., 5.14. настоящих Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

5.16. При предложении Заемщику (Заявителю) дополнительной услуги, оказываемой Ломбардом (при условии предоставления дополнительной услуги Ломбардом) в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, Ломбард до заключения договора о предоставлении микрокредита:

- предоставляет Заемщику (Заявителю) полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);

- разъясняет Заемщику (Заявителю), что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;

- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением Заемщика (Заявителя) на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

- согласие Заемщика (Заявителя) на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;

- наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;

- информация о праве Заемщика (Заявителя) на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечёт отказ в микрокредите;

- выбор Заемщика (Заявителя) о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

Ломбард обеспечивает получение и хранение заявлений Заемщика (Заявителя) на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения Заемщиком (Заявителем) обязательств по договору о предоставлении микрокредита (залогового билета).

5.17. Рассмотрение Ломбардом обращений Заемщиков (Заявителей) Ломбарда осуществляется в порядке, установлено Постановлением Правления АРРФР РК №51 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов...», Положением ТОО «Like Ломбард» о порядке работы с клиентами (далее - Положение).

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

6.1. Максимальный срок предоставления микрокредитов, в размере, не превышающем 100 (сто) МРП по одному залоговому билету, составляет 45 календарных дней, с возможностью пролонгации, при этом общий срок всех пролонгаций не должен превышать 90 дней.

Минимальный срок микрокредита 1 день, возможна выдача от 1 до 10 дней; от 10 до 25 дней; с 25 дней до 45 дней.

6.2. Деятельность Ломбарда по предоставлению микрокредитов физическим лицам под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, по одному залоговому билету (договору), ограничивается максимальным сроком до одного года в размере, не превышающем восьмидесятикратного МРП, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете. под заклад движимого имущества,

6.3. Ломбардом утверждены два вида микрокредита:

- Первый вид договора - **до 100 (стократного)** размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, сроком **до 45 (сорока пяти) календарных дней**.

- Второй вид договора - до 8 000 (восьми тысяче кратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, сроком до 1 (одного) года.

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

7. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

7.1. Предельная ставка вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, размер которых не превышает 100 (стократного) 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.

7.2. Все платежи по Залоговому билету, заключенному на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, сумма микрокредитов по которым не превышает 100 (ста) 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.

7.3. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 1 (одного) календарного года, до 8000-ми (восьмитысячного кратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, не превышает 46 (сорок шесть) % ГЭСВ.

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

7.5. 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 7.1. и 7.3. настоящих Правил.

7.6. 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.

7.7. 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.

8. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

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

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. При наличии задолженности Заемщика по программам микрокредитования 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.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

9.1. 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.

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

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

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8. Сотрудник Ломбарда осуществляет контроль за соблюдением правил хранения представленных в залог ювелирных изделий.

9.9. В качестве обеспечения по договору о предоставлении микрокредита Ломбард принимает следующую технику, предназначенную для личного пользования:

- 1) сотовые телефоны;
- 2) смартфоны;
- 3) планшеты;
- 4) ноутбуки;
- 8) смарт часы;
- 9) иная техника.

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

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

9.11. При оценке предмета залога сотрудник Ломбарда учитывает качественные и количественные характеристики залогового имущества, его ликвидность, производит визуальный осмотр техники на наличие дефектов корпуса, дефектов экрана (царапины, потертости) и т.д. Оценка предоставляемого в залог предмета залога производится сотрудником

Ломбарда, согласно утвержденным в Ломбарде ставкам по оценке техники, предоставляемой в залог.

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

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

9.14. Сотрудник Ломбарда осуществляет контроль за соблюдением правил хранения представленной в залог техники.

9.15. 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.

9.16. В качестве обеспечения по договорам о предоставлении микрокредита Ломбард не принимает в залог (заклад):

- 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.

10. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

10.1. При расчете годовой эффективной ставкой вознаграждения Ломбард руководствуется Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 ноября 2019 года № 208 «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам», устанавливающие 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:

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

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).

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

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

10.9. Ломбард обязан указывать годовую эффективную ставку вознаграждения в договорах о предоставлении микрокредита (залоговом билете), а также при распространении информации о величинах вознаграждения по микрокредитам, в том числе при ее публикации.

11. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

11.1. 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.

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

12. Принципы добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов

12.1. Основными принципами добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов являются:

- 1) **добросовестность** - действия в интересах потребителя;
- 2) **прозрачность и понятность информации** - раскрытие информации в форме, позволяющей потребителю осознанно понять условия, стоимость, риски и последствия использования финансового продукта;
- 3) **справедливое и равное отношение** - отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и произвольных решений при обслуживании потребителей;
- 4) **добровольность выбора дополнительных продуктов** - предложение дополнительных финансовых продуктов исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения основного финансового продукта;
- 5) **доступность и инклюзивность** - обеспечение равного доступа к информации и микрофинансовым услугам, включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения.

13. Виды и признаки недобросовестных практик, а также порядок их выявления при предоставлении микрокредитов

13.1. Недобросовестными практиками рассматриваются как действия (бездействие) Ломбарда и (или) его работников, связанные с нарушением стандартов добросовестного поведения при предоставлении финансовых продуктов, и применяются независимо от соблюдения требований, установленных порядком осуществления ответственного микрокредитования.

При предоставлении финансовых продуктов Ломбард обеспечивает регулярный мониторинг деятельности своих работников и уполномоченных агентов на соответствие внутренним процедурам предоставления финансовых продуктов и раскрытия информации с целью выявления рисков недобросовестного поведения, недобросовестных практик и принятия необходимых корректирующих мер для их предотвращения и устранения.

К недобросовестным практикам относятся действия (бездействие) Ломбарда, его работников и (или) уполномоченных агентов, выражающиеся в следующем:

- 1) сокрытие, искажение либо неполное раскрытие информации о существенных условиях финансового продукта, включая его реальную стоимость, применимые ставки, комиссии и тарифы, в том числе:

представление потребителю информации, способной ввести его в заблуждение путем искажения отдельных условий;

распространение недостоверной информации о финансовом продукте;

- 2) формальное урегулирование задолженности неплатежеспособного заемщика без достижения реального экономического эффекта для такого заемщика, в том числе:

увеличение срока договора микрокредита без снижения размера ежемесячного платежа и (или) общей суммы задолженности;

изменение условий договора микрокредита путем включения дополнительных финансовых продуктов и (или) услуг;

изменение условий договоров микрокредита заемщиков, классифицированных как находящиеся на критическом уровне неплатежеспособности, без учета их фактической способности исполнять обязательства.

- 3) иные действия (бездействие), нарушающие стандарты добросовестного поведения микрофинансовой организации при предоставлении финансовых продуктов, в том числе:

- преднамеренное затягивание сроков рассмотрения обращений потребителей, включая заявления об изменении условий договора микрокредита;
- предоставление потребителям не соответствующих действительности пояснений о причинах отказа в предоставлении финансового продукта;
- оказание чрезмерного давления на потребителей при взыскании задолженности, включая, но не ограничиваясь, применением либо угрозой применения неправомерных действий, использованием оскорбительных выражений, а также обращений без раскрытия личности обращающегося и цели обращения.

При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков.

14. Порядок и ответственные деловые практики к взысканию задолженности при работе с неплатежеспособными клиентами

14.1. При наличии просрочки исполнения обязательств по договору микрокредита Ломбард уведомляет Заемщика в порядке и сроки, предусмотренные статьей 9-2 Закона.

В уведомлении, указывается информация, предусмотренная в подпунктах 1) и 2) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности..».

При взаимодействии с неплатежеспособным Заемщиком не допускаются:

посещение места работы и (или) места проживания без письменного согласия Заемщика;

телефонные переговоры в выходные и праздничные дни.

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

- 1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации заемщика либо в помещении Ломбарда — не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;
- 2) телефонные переговоры по инициативе микрофинансовой организации допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети Интернет либо программного обеспечения для автоматического голосового информирования;
- 3) при каждом взаимодействии сотрудник микрофинансовой организации сообщает наименование микрофинансовой организации, ее место нахождения, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии).

Взаимодействия микрофинансовой организации с Заемщиком и (или) его представителем, и (или) третьим лицом подлежит исключительно с телефонных номеров Микрофинансовой организации для контактов с должниками и фиксации с использованием средств аудио- или видеозаписи с обязательной аудиофиксацией и хранится не менее шести месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

В случае обращения Заемщика в Ломбард с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, Ломбард рассматривает предложенные условия изменения договора микрокредита (залогового билета) в соответствии с требованиями Постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика — физического лица о внесении изменений в условия договора микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления микрофинансовой организацией».

В случае, если договором о предоставлении микрокредита (залогового билета) предусмотрено право Ломбарда на передачу третьему лицу права (требования) по договору микрокредита (договор уступки права требования), Ломбард:

до заключения договора уступки права требования уведомляет Заемщика (или его уполномоченного представителя) о возможности перехода прав (требований) третьему лицу,

а также об обработке персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита (залоговом билете) либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан; уведомляет Заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение тридцати календарных дней со дня заключения договора уступки права требования с указанием назначения дальнейших платежей по погашению микрокредита третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору микрокредита), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм.

15. Порядок рассмотрения Ломбардом обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг

15.1. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Ломбарда;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении клиентом Ломбарда.

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

15.2. Не относятся к обращениям клиентов по оказанию Ломбардом следующие обращения:

- 1) обращения работников (сотрудников) Ломбарда к организации как работодателю, связанные с трудовыми и социальными отношениями; данное исключение не распространяется на случаи, когда работник одновременно является клиентом Ломбарда;
- 2) корпоративные конфликты и споры между участниками, членами органов управления, бенефициарами и Ломбардом, не связанные с оказанием микрофинансовых услуг;
- 3) обращения контрагентов, не являющихся клиентами Ломбарда, по договорам, не относящимся к оказанию микрофинансовых услуг;
- 4) запросы информации или разъяснений законодательства, не содержащие выражения неудовлетворенности действиями Ломбарда или условиями оказания услуг;
- 5) обращения, связанные с исполнением Ломбардом публично-правовых обязанностей (налоговая отчетность, финансовый мониторинг, статистика), если такие обращения не затрагивают права и интересы конкретного клиента;
- 6) обращения, содержащие сообщения о предполагаемых нарушениях законодательства, коррупции или иных нарушениях без указания нарушения прав конкретного клиента;
- 7) обращения СМИ, профессиональных и общественных объединений, не являющихся клиентами Ломбарда, за исключением случаев подачи обращения в интересах конкретного клиента с прямым указанием на это;
- 8) переписка с государственными органами по вопросам надзора, контроля и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений клиентов;
- 9) обращения, не поддающиеся прочтению, бессвязные, неинформативные или являющиеся массовыми автоматизированными рассылками, не позволяющие установить содержание требований заявителя.

15.3. Устные обращения, поступившие по телефону или при личном посещении, рассматриваются незамедлительно. Если решение невозможно принять сразу, клиенту разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации. Запись разговоров производится с согласия клиента при уведомлении об этом в начале разговора.

Письменные обращения клиентов подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации с указанием реквизитов, предусмотренных внутренними документами микрофинансовой организации.

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

Обращения, поступающие через интернет-ресурс Ломбарда или мобильное приложение (при их наличии), регистрируются в порядке, установленном внутренними документами организации. Для этих целей в системах информатизации предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал подачи обращения.

Обращения клиентов, поступающие через мобильное приложение (при наличии), регистрируются в порядке, установленном внутренними документами. Для этих целей в мобильном приложении (при наличии) предусматривается легко идентифицируемый клиентом функционал подачи обращения.

Ломбард вправе запрашивать у клиента дополнительные документы и сведения при недостаточности представленной информации для правильного рассмотрения обращения.

15.4.Срок рассмотрения обращения клиента составляет не более 15 рабочих дней со дня его поступления в микрофинансовую организацию.

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

О продлении клиент уведомляется в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

15.5.Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует клиентов о результатах и принятых мерах.

Письменный ответ предоставляется на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому вопросу;
- 2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы Ломбарда и условия договора;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права клиента на обжалование принятого решения.

В случае обоснованности обращения Ломбард принимает меры по устранению выявленного нарушения и восстановлению прав и законных интересов клиента.

Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Ломбарда. Допускается использование факсимильной подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами организации.

Подписание ответа не требуется в случае его направления на адрес электронной почты, указанный в договоре или обращении; путем направления SMS или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс; с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

15.6. Передача клиенту ответа осуществляется способом, предусмотренным договором с Ломбардом. Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре или обращении клиента;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре или обращении;
- 3) путем направления SMS или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс;
- 4) с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

При личной явке клиента ответ вручается под роспись клиенту или его представителю, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности вручения или отказе клиента от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

16. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЗАЕМЩИКА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

16.1. 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) защиты своих прав в порядке, установленном законами Республики Казахстан;

4) оплаты основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день);

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

6) в течение тридцати календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику уведомления, предусмотренного пунктом 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» обратиться в Ломбард в письменной форме и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, в т.ч. вправе посетить Ломбард по юридическому адресу, указанному в договоре, и (или) обратиться на электронную почту Ломбарда с предложением в отношении:

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

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

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

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

5) изменения срока микрокредита;

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

7) самостоятельной реализации залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;

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

9) реализации недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

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.).

7) в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 3) части первой пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» (об отказе внести в условия договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа) или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора в срок, предусмотренный

частью пятой пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности», обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

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

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

10) осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан.

16.2. 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, более чем на сорок календарных дней;

3) взыскания задолженность 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 физических лиц - нерезидентов Республики Казахстан, для целей, предусмотренных Законом РК «О микрофинансовой деятельности»;

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

16.3. 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 кредитных бюро в порядке, определенном уполномоченным органом по согласованию с Министерством обороны Республики Казахстан.

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

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) письменно уведомить Заемщика - физического лица способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита о возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по договору о предоставлении микрокредита не позднее десяти календарных дней с даты возникновения просрочки.

Указанное уведомление должно содержать:

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

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

3) разъяснение последствий невыполнения заемщиком - физическим лицом его обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

4) указание на право заемщика - физического лица обратиться в микрофинансовую организацию с предложением о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 настоящей статьи;

5) иные сведения по усмотрению микрофинансовой организации.

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) Заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному Заемщиком Ломбарду способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, в т.ч. сообщенному Заемщиком Ломбарду устно и (или) письменно, посредством SMS-сообщения на номер телефона Ломбарда, посредством направления на электронную почту Ломбарда, через интернет-ресурс Ломбарда (при наличии) соответствующего уведомления, оформляется в

письменной форме в соответствии с требованиями Постановления Правления АРРФР РК № 51 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов...»),

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении Ломбарда (при их наличии), предусмотренную Постановлением Правления АРРФР РК № 51 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов...».

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

1) согласии внести в условия договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные заемщиком;

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

3) отказе внести в условия договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные заемщиком, с мотивированным обоснованием 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 соответствующей программе микрокредитования;

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»;

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

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

11) разместить в филиалах (их помещениях), при отсутствии филиалов - в центральном офисе (в месте, доступном для обозрения и ознакомления) и на своем интернет-ресурсе (при его наличии) актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего);

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

13) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации;

14) 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;

15) соблюдение тайны предоставления микрокредита;

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

1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;

2) размере просроченной задолженности (при наличии);

3) остатке долга;

4) размерах и сроках очередных платежей;

17) по заявлению Заемщика после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме и/или способом, предусмотренным в заявлении Заемщика, и/или способом, которым было направлено заявление Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), справку об отсутствии задолженности;

18) по заявлению Заемщика Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме и/или способом, предусмотренным в заявлении Заемщика, и/или способом, которым было направлено заявление Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом), о распределении поступающих денег Заемщика в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита (залогового билета);

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

20) При предложении Заемщику (Заявителю) дополнительной услуги, оказываемой Ломбардом (при условии предоставления такой услуги) в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, Ломбард до заключения договора о предоставлении микрокредита, проводит мероприятия, предусмотренные п. 5.16 настоящих Правил, с учетом требований, предусмотренных пунктом 9 Постановления Правления АРРФР РК № 51 «Об утверждении Правила предоставления микрокредитов...»;

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

22) представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;

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

24) соблюдать иные обязанности, предусмотренные п. 2 ст. 7 Закона, законодательством Республики Казахстан.

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

3) 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.

14) предоставление потребительских микрокредитов, не обеспеченных залогом имущества, подлежащим регистрации, Заемщику - физическому лицу без согласия супруга (супруги), порядок получения которого и минимальный размер потребительского микрокредита, по которому необходимо согласие, определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа;

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

полученном Микрофинансовой организацией до принятия решения о предоставлении микрокредита.

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

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

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

16) установление и взимание с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

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

16.5. Заемщик обязан:

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

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

3) при заключении договора о предоставлении микрокредита представить Ломбарду в обеспечение исполнения обязательств по договору в залог (задаток) движимое имущество, предназначенное для личного пользования;

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

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

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

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

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

17.1. Ломбард обязан письменно уведомить Заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (залоговым билетом) и настоящими Правилами, о

возникновении просрочки исполнения денежных обязательств по договору о предоставлении микрокредита не позднее десяти календарных дней с даты возникновения просрочки.

Указанное уведомление должно содержать:

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

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

17.2. Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) Заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному Заемщиком Ломбарду способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, в т.ч. сообщенному Заемщиком Ломбарду устно и (или) письменно, посредством SMS-сообщения на номер телефона Ломбарда, посредством направления на электронную почту Ломбарда, через интернет-ресурс Ломбарда (при наличии) соответствующего уведомления, оформляется в письменной форме в соответствии с требованиями Постановления Правления АРРФР РК № 51 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов...»),

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении Ломбарда (при их наличии), предусмотренную Постановлением Правления АРРФР РК № 51 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов...».

17.3. В течение тридцати календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику уведомления, предусмотренного пунктом 1 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» Заемщик вправе обратиться в Ломбард в письменной форме и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, в т.ч. вправе посетить Ломбард по юридическому адресу, указанному в договоре, и (или) обратиться на электронную почту Ломбарда, с предложением в отношении:

- 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- 2) уменьшения на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита;
- 3) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменения срока микрокредита;
- 6) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита;
- 7) представления отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи Ломбарду залогового и (или) иного 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:

- 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.)

В случае обращения Заемщика в Ломбард с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, Ломбард рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном Постановлением Правления АРРФР № 83 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика...»).

17.4. Ломбард обязан в течение пятнадцати календарных дней с даты получения обращения Заемщика, рассмотреть возможность внесения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, предложенных Заемщиком, и письменно сообщить Заемщику способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, об одном из следующих решений, принятых микрофинансовой организацией, о (об):

- 1) согласии внести в условия договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные заемщиком;
- 2) встречном предложении микрофинансовой организации заемщику о внесении изменений в договор о предоставлении микрокредита;
- 3) отказе внести в условия договора о предоставлении микрокредита изменения, предложенные заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

Решение Ломбарда по обращению Заемщика, предусмотренного пунктом 17.2. настоящих Правил, принимается Ломбардом в соответствии с внутренним порядком Ломбарда по принятию кредитных решений по реструктуризации микрокредитов физических лиц с учетом требований, установленных пунктами 4 и 5 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности».

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

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

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

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

- 1) снижения среднемесячного дохода Заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения заемщика, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения Заемщика;
- 2) получения Заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в микрофинансовую организацию.

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

Недостижение взаимоприемлемого решения между Ломбардом и Заемщиком в течение тридцати календарных дней с даты получения Заемщиком решения Ломбарда,

предусмотренного подпунктом 2) пункта 3 статьи 9-2 Закона РК «О микрофинансовой деятельности» считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

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

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии настоящими Правилами.

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

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

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

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

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

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

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

17.8. 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.

17.9. 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:

17.9.1. 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.

17.9.2. 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.

17.9.3. 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.

17.9.4. 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.

17.9.5. По Заемщику - военнослужащему, имеющему просроченную задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, Ломбард не применяет (приостанавливает применение) меры, предусмотренные подпунктом 1-1) пункта 1 статьи 7 и (или) пунктом 5 статьи 9-2 Закона, на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания.

17.9.6. 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 1-1) пункта 1 статьи 7 и (или) пунктом 5 статьи 9-2 Закона.

17.9.7. Требования пунктами 17.9.1-17.9.6. 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.

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

в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения Заемщика, либо месту регистрации Заемщика, либо в помещении Ломбарда, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с Заемщиком; не более трех раз в период с 9.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе Ломбарда, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

- 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.

18. Требования к разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности

18.1. Ломбард ежегодно разрабатывает и утверждает программу финансовой грамотности действующих и потенциальных клиентов в целях формирования у них понимания условий финансовых продуктов, связанных с ними рисков и последствий, а также способности принимать обоснованные и самостоятельные решения.

18.2. Программа реализуется на постоянной основе на государственном и русском языках и охватывает:

18.3. Информация для повышения финансовой грамотности соответствует следующим требованиям:

- 1) представляться в простой и понятной форме;
- 2) должна быть доступна во всех каналах обслуживания;
- 3) должна быть адаптированной для лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения;
- 4) сопровождаться примерами, расчетами, таблицами и наглядными материалами;
- 5) дифференцироваться по уровням сложности (базовый, средний, продвинутый).

18.4. В рамках проводимой Ломбардом работы по повышению уровня финансовой грамотности Ломбард на в отделениях Ломбарда, интернет-ресурсе (при наличии) размещает следующую информацию:

- 1) «Новости/Статьи» - отражает текущие события, которые могут затронуть личные финансы любого гражданина; включает в себя научно-популярные публикации по финансовой тематике широкого спектра, написанные простым доступным языком;
- 2) "Калькулятор" на интернет-ресурсе (при наличии) - инструмент для быстрого расчета, позволяющие потребителю определить:

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

- 2) годовую эффективную ставку вознаграждения с учетом всех платежей, связанных с услугой, с отображением ее итогового значения.
- 3) "Мероприятия" на интернет-ресурсе - в разделе указываются расписания вебинаров, мастер-классов и конференций по финансовым темам;
- 4) "Тесты" - представлены тесты для оценивания индивидуальных финансовых навыков и компетенций;
- 5) «Мошенничество» - каталог мошеннических схем, которые следует уметь распознавать и избегать в повседневной жизни.

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

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

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

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

18.6. Программа финансовой грамотности Ломбарда включает, но неограничиваясь, следующие направления:

- 1) Обучение основам финансовых продуктов, в том числе:
 - пониманию условий финансовых продуктов и договоров;
 - механизмам расчета процентов, комиссий и платежей;
 - объяснению ставок вознаграждения и комиссий;
 - разъяснению финансовых последствий решений;
 - пониманию рисков кредитования, инвестирования и цифровых операций;
 - обучению на основе типовых жизненных ситуаций (кредит, семья, потеря дохода, крупные покупки, инвестиции, цифровые риски);
- 2) Информирование о правах и обязанностях клиентов, включая:
 - право на получение полной и понятной информации;
 - право на отказ, подачу обращения и защиту своих прав, включая инструменты досудебного урегулирования споров;
 - обязанность читать документы, уточнять условия и соблюдать договор;
- 3) Цифровую финансовую грамотность, предусматривающую:
 - обучение безопасному использованию онлайн-микрофинансовая организация и мобильных приложений;

разъяснение рисков мошенничества и злоупотреблений;
информирование о защите персональных данных и доступов;
обучение действиям при утрате доступа, утечке данных и несанкционированных операциях;

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

5) Применение поведенческих инструментов в обучении, включая:
разъяснения и предостережения от типовых ошибок (сообщения о возможном увеличении переплаты при внесении минимального платежа, уведомления о последствиях просрочки, предупреждения о несоблюдении требований по защите персональных данных, предупреждения о недопустимости передачи кодов и паролей и т.д.);
визуальные акценты на ключевых рисках;
сценарии «что будет если».

18.7. Мероприятия по повышению финансовой грамотности включают, в том числе:

информирование потребителей об особенностях цифровых каналов предоставления финансовых продуктов, связанных с ними рисках и способах защиты от неправомерного доступа и мошенничества;

интеграцию обучающих и разъясняющих материалов в интерфейсы объектов информатизации (мобильные приложения, интернет-микрофинансовая организация, терминалы и иные цифровые каналы).

18.8. В отношении сложных и рискованных финансовых продуктов микрофинансовая организация обеспечивает предварительное разъяснительное или обучающее взаимодействие с клиентом до заключения договора.

18.9. Ломбард применяет методы оценки понимания клиентами предоставляемой информации, в том числе путем:

опросов, тестов, контрольных вопросов;
подтверждения клиентом понимания ключевых условий и рисков;
использования цифровых подсказок и разъясняющих окон.

18.10. В периоды роста рисков, мошенничества, закредитованности населения или иных кризисных ситуаций микрофинансовая организация усиливает программы финансовой грамотности, включая проведение специальных разъяснительных кампаний.

18.11. Ломбард ежегодно:

проводит исследования уровня финансовой грамотности своих клиентов;
оценивает эффективность своих образовательных программ;
корректирует программу финансовой грамотности с учетом результатов оценки и выявленных поведенческих рисков.

18.12. Для реализации программы финансовой грамотности в Ломбарде определяется структурное подразделение, на которое возлагаются функции:

разработки политики и внутренних процедур по финансовой грамотности;
проектирования, тестирования и внедрения образовательных мероприятий с учетом целевых аудиторий;
мониторинга и оценки эффективности мероприятий по повышению финансовой грамотности.

19. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА

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

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

19.3. 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.

19.4. 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.

19.5. Копия настоящих Правил размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) Ломбарда, в том числе на интернет-ресурсе Ломбарда <https://like-lombard.kz/> .

19.6. 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 билете.

20. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

20.1. Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) гарантирует, что имеет все права и обладает полной дееспособностью для подписания договора о предоставлении микрокредита (залогового билета). Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита (залоговый билет) подтверждает, что он, являясь дееспособным лицом, ознакомлен со всеми условиями договора, настоящими Правилами, все положения договора ему понятны, и он не введен в заблуждение касательно условий договора. Заемщик подтверждает, что все условия договора о предоставлении микрокредита (залогового билета), в том числе размер вознаграждения, неустойки за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, его устраивают и не являются для него крайне невыгодными.

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

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

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

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

В связи с прекращением договора о залоге вещей в Ломбарде в соответствии с п. 20.2. настоящих Правил денежные средства, поступающие после реализации предмета залога путем проведения торгов, распределяются в очередности, утвержденной документами Ломбарда.

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

соглашением заемщика и Ломбарда и указанной в подписанном 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 билете.

20.3. 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.