

Утверждены
Протоколом общего собрания
участников № 8 от 02.12.2020 года
Правила пересмотрены на 26.06.2021 года
(Протокол общего собрания участников № 4 от 17.06.2021 года)
Правила пересмотрены на 29.07.2022 года
(Протокол общего собрания участников № 5 от 28.07.2022 года)
Правила пересмотрены на 12.09.2022 года
(Протокол общего собрания участников № 7 от 09.09.2022 года)
Правила пересмотрены на 15.05.2023 года
(Протокол общего собрания участников № 5 от 05.05.2023 года)
Правила пересмотрены на 20.08.2024 года
(Протокол общего собрания участников № 6 от 19.08.2024 года)
Правила пересмотрены на 20.10.2024 года
(Протокол общего собрания участников № 7 от 18.10.2024 года)
Правила пересмотрены на 09.02.2025 года
(Протокол общего собрания участников № 1 от 04.02.2025 года)
Правила пересмотрены на 31.08.2025 года
(Протокол общего собрания участников № 3 от 29.08.2025 года)

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ Товарищества с ограниченной ответственностью Негосударственный ломбард «Мост-Ломбард»

Настоящие Правила предоставления микрокредита разработаны Ломбардом в соответствии с Конституцией РК, Гражданским кодексом РК, Законом РК «О микрофинансовой деятельности», с Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 ноября 2019 года № 232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита», Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита» и другими действующими правовыми актами Республики Казахстан. Ломбард осуществляет деятельность в рамках Закона Республики Казахстан «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Ломбард-микрофинансовая организация осуществляющая деятельность по предоставлению микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования,
- 1.2. Микрокредит – деньги, предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом, на условиях платности, срочности и возвратности;
- 1.3. Потребительский микрокредит - микрокредит, не являющийся микрокредитом, обеспеченным ипотекой недвижимого имущества, предоставляемый физическому лицу на

приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.4. Залоговый билет (договор о предоставлении микрокредита, далее-Договор) - документ, который выдается ломбардом заемщику при оформлении микрокредита, содержащий сведения о предмете залога и условиях предоставления микрокредита;

1.5. Предмет залога - движимое имущество, предназначенное для личного пользования, обеспечивающее исполнение обязательства по погашению микрокредита;

1.6. Движимое имущество –имущество, не относящееся к недвижимости, включая транспортные средства, разрешенное к принятию в залог;

1.7. Заемщик/Залогодатель – физическое лицо, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита;

1.8. Оценочная стоимость – установленная стоимость залогового имущества с учетом интересов ломбарда;

1.9. Предмет микрокредита-сумма микрокредита;

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

1.11. Пеня (неустойка)-взыскивается за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.12. Годовая эффективная ставка вознаграждения - ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с Правилами;

1.13. Срок предоставления микрокредита – определенный период, на который залогодатель получает кредит. Срок действия Договора вступает в силу с момента его подписания и действует до полного исполнения Заемщиком обязательств;

1.14. Пролонгация – увеличение срока действия договора о предоставлении микрокредита на действующих или улучшающих условиях;

1.15. Гарантийный период ожидания— ломбард хранит предмет залога не менее 30 (тридцати) календарных дней после дня истечения срока погашения микрокредита. В Гарантийный период ожидания, процедуры судебного взыскания задолженности и внесудебной реализации не применяются к заемщику;

1.16. Задолженность - сумма долга по микрокредиту, включая суммы основного долга/остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором, заключенным с заемщиком;

1.17. Полное погашение (возврат) микрокредита-закрывается весь долг, включая суммы основного долга/остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), предусмотренные договором, заключенным с заемщиком;

1.18. Частичное погашение (возврат) микрокредита-уменьшает сумму основного долга.

1.19. Проба - количество массовых частей чистого драгоценного металла в тысяче массовых частей сплава драгоценного металла;

2. ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ЗАЕМЩИКУ

2.1. Обратиться в Ломбард для получения микрокредита могут дееспособные и вменяемые граждане Республики Казахстан, достигшие 18-летнего возраста.

2.2. Для получения микрокредита Заемщику необходимо предъявить оригинал одного из документов, удостоверяющих личность:

- удостоверение личности гражданина РК;
- паспорт гражданина РК;
- вид на жительство в РК (документ, подтверждающий право иностранца на постоянное проживание в РК).

2.3. Военный билет, водительское удостоверение, корешок, выдаваемый органами юстиции или внутренних дел, при замене или получении документов, удостоверяющих личность, не являются документами, удостоверяющими личность. Временное удостоверение личности является документом кратковременного пользования и по нему нельзя совершать гражданско-правовые сделки (выдавать краткосрочные займы, производить возвраты залогового имущества).

2.4. Дата окончания действия документа не должна быть меньше даты гарантийного срока, который установлен залоговым билетом.

2.5. При получении микрокредита Заемщик обязан сообщить Ломбарду, действительный номер мобильного телефона и другие данные, указанные в Анкете Залогодателя.

3. ОЦЕНКА ПРЕДМЕТА ЗАЛОГА

3.1. Основными видами движимого имущества, принимаемыми в качестве залога, являются - ювелирные изделия из золота, и иные изделия из золота, а также их частей (фрагмент) от 375 до 999 пробы (далее залоговое имущество).

3.2. В залог принимается движимое имущество по усмотрению эксперта-оценщика.

3.3. Залогодатель передает предмет залога эксперту-оценщику для оценки. Предмет залога принимается в залог при наличии пробирного клейма. Изделия с вероятным слоем напыления драгоценного металла подлежат обязательному надпиливанию.

3.4. При осмотре и оценке предмета залога эксперт-оценщик вправе отказать Заемщику в предоставлении микрокредита по причине несоответствия предмета залога требованиям Ломбарда, если залог сомнительного качества или морально и материально устарел, при наличии отрицательной кредитной истории у Заемщика, нахождение Заемщика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и иным основаниям, установленным законодательством Республики Казахстан

В момент осмотра и оценки движимого имущества Ломбард вправе отказать в выдаче кредита без объяснения причин. Консультация эксперта-оценщика, осмотр и оценка имущества Клиента, предлагаемого Ломбарду в залог, не являются основанием для требования Клиента выдать микрокредит.

3.5. Оценка изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится в соответствии с расценками, устанавливаемыми и утвержденными директором Ломбарда.

3.6. Залогодатель передает на ответственное хранение в ломбард залоговое имущество,

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

4.1. Основанием для оформления микрокредита является устное соглашение, в котором заемщик и ломбард достигают договоренности о сумме оценки залога, сумме микрокредита и дате возврата.

4.2. Договор о предоставлении микрокредита оформляется путем выдачи Залогового билета (далее-Договора), в котором отражены все условия выдачи и возврата микрокредита.

4.3. Договор подписывается обеими сторонами и считается вступившим в силу с момента его подписания сторонами.

4.4. Заемщик, подписывая Договор, соглашается с условиями, содержащимися в настоящих Правилах.

4.5. На руки Заемщику обязательно выдается Договор, не выдача Договора является грубым нарушением должностной инструкции.

4.6. Количество договоров, которое может быть выдано одному лицу, не ограничивается.

5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. Предоставление микрокредитов осуществляется Ломбардом в следующем порядке:

1) Договор о предоставлении микрокредита в соответствии с которым ломбард предоставляет заемщику микрокредит заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки.

2) До заключения договора эксперт-оценщик знакомит клиента с настоящими правилами и уведомляет клиента, что данные правила размещены на сайте Ломбарда lom-bard.kz, информирует о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту, а также информирует заемщика о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору с обязательным фиксированием перечня осуществленных мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика по данному договору;

3) оформление Анкеты Заемщика (Приложение 1);

4) оформление Заявления о присоединении к Договору о предоставлении микрокредита (Приложение 2);

5) оформление Согласия Заемщика на предоставление информации о нем в кредитное бюро (Приложение 3);

6) оформление Согласия Заемщика на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета из кредитного бюро (Приложение 4);

7) заключение Договора о предоставлении микрокредита, путем выдачи Залогового билета (Приложение 5).

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

6.1. Минимальный размер выдаваемого Ломбардом микрокредит – 1000 (одна тысяча) тенге, максимальный не должен превышать 8000 (восемьтысячекратного) размера месячного расчетного показателя (МРП), установленного на соответствующий год Законом РК «О республиканском бюджете».

6.2. Все расчеты производятся в национальной валюте – тенге.

6.3. Ломбард выдает микрокредиты сроком на 30 (тридцать) дней.

6.4. По Договору, заключенному на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем сорокапятикратного размера МРП по соглашению сторон допускается увеличение срока действия договора на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

7. ХРАНЕНИЕ ПРЕДМЕТА ЗАЛОГА

7.1. При получении займа Заемщик передает залоговое имущество Ломбарду.

7.2. Ломбард не пользуется и не распоряжается залоговым имуществом и хранит его в металлическом, огнеупорном, взломостойком сейфе, в помещении, оборудованном охранными и противопожарными системами безопасности. Ломбард хранит предмет залога

не менее 30 (тридцати) календарных дней после дня истечения срока погашения микрокредита

7.3. Клиент обязан в бесспорном порядке возместить Ломбарду ущерб, возникший в результате изъятия и/или выемки заложенного имущества государственными, в т.ч. правоохранительными и иными органами.

7.4. Ломбард несет ответственность за утрату и повреждение заложенных вещей, если не докажет, что утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы.

7.5. Комиссионный сбор и расходы по хранению не взимаются.

8. ОЧЕРЕДНОСТЬ ПОГАШЕНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО МИКРОКРЕДИТУ

8.1. Очередность погашения задолженности Заемщиком:

- 1) расходы Ломбарда по взысканию задолженности Заемщика в принудительном внесудебном и судебном порядке;
- 2) неустойка (пеня);
- 3) задолженность по вознаграждению;
- 4) сумма микрокредита- сумма основного долга/ сумма остатка основного долга.

8.2. Обратная очередность погашения не допускается.

9. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

Ломбардом устанавливаются предельные размеры годовой эффективной ставки вознаграждения за пользование микрокредитом под залог движимого имущества

Сумма микрокредита	Ставка вознаграждения за 1 день пользования микрокредитом/Предельный размер ГЭСВ
не превышает 45 МРП	0,293 %, предельная размер ГЭСВ- 178,7%
свыше 45 МРП	0,105%, предельная размер ГЭСВ- 46%

10. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

10.1. Расчет вознаграждения производится простым методом начисления процентов. Под простым методом начисления процентов следует понимать начисление процентов только на остаток задолженности по займу (микрокредиту).

10.2. При досрочном погашении займа расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования займом.

10.3. Для целей расчета вознаграждения дата предоставления займа и дата полного исполнения обязательства по возврату займа принимаются за один день.

10.4. Если день возврата приходится на выходной день ломбарда, то дата возврата кредита переносится на следующий день без применения штрафных санкций к клиенту.

10.5. С даты истечения срока погашения вознаграждения за пользование микрокредитом Залогодателю предоставляется Гарантийный период ожидания, который составляет 30 (тридцать) календарных дней.

10.6. В течении гарантированного периода ожидания Заемщик имеет право пролонгировать (продлить) действие Договора, оплатив вознаграждение и пени Ломбарду, либо полностью погасив задолженность перед Ломбардом выкупить залоговое имущество.

11. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

11.1. Ломбард производит расчет годовой эффективной ставки вознаграждения на дату заключения Договора (Залогового билета).

11.2. Ломбард рассчитывает годовую эффективную ставку вознаграждения по предоставляемым микрокредитам по следующей формуле:

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

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях); m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

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

11.3. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи Залогодателя, за исключением пени, возникшей в связи с несоблюдением Залогодателем условий Договора по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

11.4. Вознаграждение уплачивается Залогодателем при погашении или пролонгации займа за фактические дни пользования микрокредитом.

11.5. При изменении суммы денежных обязательств заемщика вознаграждение за дальнейшее пользование займом исчисляется исходя из остатка задолженности по микрокредиту.

11.6. Ставки вознаграждения могут меняться на основании решения органа Ломбарда, в компетенцию которого входит решение данного вопроса. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный совместным нормативным правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан.

11.7. Ломбард вправе устанавливать льготную ставку вознаграждения за пользование микрокредитом.

12. ГАРАНТИЙНЫЙ ПЕРИОД ОЖИДАНИЯ

12.1. По истечении срока погашения займа, указанного в Договоре, предусматривается дополнительный гарантийный период ожидания, установленный действующим законодательством Республики Казахстан.

12.2. В течение этого срока у Заемщика есть возможность либо пролонгировать (продлить) действие Договора, либо полностью или частично погасить сумму микрокредита (предмет микрокредита), оплатив начисленное, но не оплаченное вознаграждение и пени Ломбарду.

12.3. Ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенными вещами до истечения гарантированного периода ожидания.

12.4. В гарантийный период ожидания Ломбард не начисляет вознаграждение.

12.5. По истечении указанного периода, в случае нарушения обязательств по погашению задолженности, Залогодатель назначает Ломбард лицом для реализации своего залогового имущества.

12.6. По истечении гарантийного срока залогодатель имеет право выкупа, нереализованного залогового имущества при условии полной оплаты задолженности перед ломбардом.

13. ПЕНИ ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКОВ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

13.1. За нарушение сроков оплаты в гарантийный период ожидания начисляется пени в размере:

Сумма микрокредита	Пени за каждый день просрочки исполнения обязательства от суммы просроченного платежа
не превышает 45 МРП	0,3%
свыше 45 МРП	0,5%

13.2. Пени начисляются на сумму просроченного платежа, которая включает сумму микрокредита и вознаграждение, начисленное, но не уплаченное за 30 дней пользования микрокредитом.

Неустойка начисляется Ломбардом за просрочку исполнения обязательств со дня, следующего за днем исполнения обязательств по оплате вознаграждения.

По Договору, заключенному на срок до сорока пяти календарных дней, в размер, **не превышающем сорокапятикратного размера МРП:**

- 1) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки.
- 2) все платежи заемщика по договору, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором, за исключением предмета микрокредита (суммы выданного микрокредита), в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия договора;

По Договору, заключенному на срок до сорока пяти календарных дней, в размер, **превышающем сорокапятикратного размера МРП:**

Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с физическим лицом договору, не может превышать в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, по истечении девяноста дней просрочки не может превышать 0,03 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.

13.3. Ввиду значительного риска неполучения средств от Залогодателя в случае нарушения сроков оплаты микрокредита и вознаграждения, пени начисляются в момент оплаты задолженности Заемщиком.

14. ПРОЛОНГАЦИЯ

14.1. Увеличение срока действия договора Залогодателем допускается со дня выдачи микрокредита и до истечения максимального срока погашения, указанного в Договоре.

14.2. При взаимной договоренности Договор может быть пролонгирован с выплатой Ломбарду установленной суммы вознаграждения и пени (при наличии). По Договору, заключенному на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем сорокапятикратного размера МРП увеличение срока действия договора производится с учетом пункта 6.4 настоящих правил.

14.3. Частичная уплата вознаграждения, пени не допускается.

14.4. В отсутствие Залогодателя Договор может быть пролонгирован третьим лицом с выплатой ломбарду суммы вознаграждения и пени (при наличии).

15. ЧАСТИЧНОЕ ПОГАШЕНИЕ (ВОЗВРАТ) СУММЫ МИКРОКРЕДИТА

15.1. Залогодатель имеет право досрочно полностью или частично вернуть Ломбарду сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита и частичный выкуп залогового имущества.

15.2. В случае, если Ломбард по договору о предоставлении микрокредита принял в залог два и более предмета залога Залогодатель имеет право выкупить любой из этих предметов, выполнив обязательства перед Ломбардом.

15.3. При выкупе одного из нескольких предметов залога, оплата вознаграждения (процентов), а также пени за пользование микрокредитом производится от суммы основного долга/ остатка основного долга.

15.4. Вознаграждение за дальнейшее пользование микрокредитом, а также пеня (в случае просрочки платежа) начисляется на остаток задолженности после частичного возврата суммы микрокредита.

16. ПОЛНОЕ ПОГАШЕНИЕ (ВОЗВРАТ) МИКРОКРЕДИТА

16.1. Заемщик вправе произвести досрочный возврат микрокредита, без предварительного уведомления Ломбарда.

16.2. При досрочном погашении микрокредита неустойка не начисляется.

16.3. При погашении микрокредита Заемщик выплачивает Ломбарду вознаграждение за фактическое количество дней пользования микрокредитом и пени (при наличии).

16.4. Возврат суммы основного долга, вознаграждения по нему, неустойки (пени) производится Заемщиком наличными деньгами, в кассу Ломбарда, что подтверждается выдачей Заемщику фискального кассового чека, либо перечислением денежных средств на расчетный счет Ломбарда по реквизитам, указанным в Договоре с обязательным указанием Фамилии, Имя, Отчества Заемщика и номера Договора (Залогового билета).

16.5. Ломбард не несет ответственности в случае, если Заемщик:

- 1) неверно указал реквизиты банковского счета ТОО Негосударственный ломбард «Мост-Ломбард» и оплата не прошла;
- 2) не указал (не верно указал) № Залогового билета, Ф.И.О., при этом не представляется возможным идентифицировать его личность.

17. ВОЗВРАТ ПРЕДМЕТА ЗАЛОГА

17.1. Ломбард немедленно возвращает предмет залога в соответствии с Договором после выполнения заемщиком своих обязательств перед ломбардом.

17.2. Возврат предмета залога производится Залогодателю либо его уполномоченному представителю при наличии нотариально заверенной доверенности, а также наследникам Заемщика при предоставлении документов, подтверждающих родственные отношения,

после полного погашения Заемщиком/представителем Заемщика суммы микрокредита, вознаграждения и иных платежей, причитающихся Ломбарду.

18. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика.

При рассмотрении изменений в условия Договора Ломбард руководствуется Инструкцией «О порядке действий ломбарда в целях досудебного урегулирования задолженности неплатежеспособного заемщика», разработанной в соответствии с пунктом 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности", ПП Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита», ПП НБ № 232 «Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита»

19.1. При неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору, а также условия взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, Ломбардом предусмотрены следующие меры: взаимодействие посредством телефонных переговоров, в том числе, с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет по инициативе организации, не более трех раз в период с 9.00 до 20.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни.

При каждом взаимодействии представитель Ломбарда, осуществляющий взаимодействие с заемщиком, сообщает:

- 1) наименование и место нахождения организации;
- 2) фамилию, имя, отчество (при его наличии), должность;
- 3) структуру задолженности, остаток суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;
- 4) об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.

При взаимодействии в рамках указанных мер соблюдаются следующие ограничения на:

- 1) осуществление взаимодействия способами и в период, не предусмотренных правилами;
- 2) взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с организацией в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;
- 3) сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника организации, не соответствующих действительности;
- 4) введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с организацией в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

5) распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица;

При наличии просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления Ломбард направляет заемщику уведомление, содержащее указания на:

- 1) возникновение просрочки по исполнению обязательства по Залоговому билету и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- 2) праве заемщика по Залоговому билету обратиться в Ломбард с письменным заявлением;
- 3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по Залоговому билету.

Уведомление считается доставленным, если оно направлено должнику одним из следующих способов, предусмотренных договором:

- 1) в виде текстового сообщения на мобильный номер Заемщика, указанный в Залоговом билете с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки (SMS, WhatsApp, Telegram и т.д.) на телефонный номер, указанный в Залоговом билете;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в Залоговом билете;
- 3) по месту жительства, указанному в Залоговом билете, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу;
- 4) путем вручения уведомления непосредственно Заемщику.

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным надлежащим образом;

18.2. Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

18.4. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету Заемщик вправе посетить Ломбард и представить в письменной форме заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету, с обязательным указанием причины снижения доходов с приложением подтверждающих документов и других подтвержденных обстоятельств (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Залогового билета, в том числе связанных с:

- 1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Залоговому билету;
- 2) изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;
- 3) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменением срока микрокредита;
- 6) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (пени) по микрокредиту.

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

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

При представлении заемщиком неполных сведений и документов Ломбард запрашивает их. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление.

Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия Залогового билета в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику об одном из следующих решений:

- 1) о согласии с предложенными изменениями в условия Залогового билета;
- 2) о встречном предложении по изменению условий договора;
- 3) об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

Ломбард принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия залогового билета на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия залогового билета, предусмотренных подпунктом 2) и (или) подпунктом 3) пункта 18.4 настоящих правил, заемщиком:

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

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с заемщиком, относящимся к социально уязвимым слоям населения, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.

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

В период рассмотрения заявления заемщика о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита Ломбард не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

При направлении Ломбардом своих предложений по изменению условий залогового билета, срок представления ответа заемщиком на предложенные Ломбардом условия изменения залогового билета указывается в письме Ломбарду и составляет не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Ломбарда.

Недостижение взаимоприемлемого решения между Ломбардом и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 2) пункта 18.5, считается отказом в изменении условий договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3) п 18.5, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения

решения микрофинансовой организации, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

В целях определения единообразного подхода Ломбардом к урегулированию просроченной задолженности Заемщика выделены следующие основные случаи, при которых Заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

- 1) регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;
- 2) социальный статус заемщика, а именно отнесение к социально уязвимым слоям населения (СУСН);
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более двух месяцев), в связи с болезнью;
- 4) выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;
- 5) семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;
- 6) обстоятельства, нанешие заемщику материальный ущерб (кража, пожар, обстоятельства, послужившие основанием для введения чрезвычайного положения и т.д.);
- 7) иные причины возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита подтвержденные обстоятельства (факты).

Указанный перечень случаев является критерием, могущим повлиять на принятие Ломбардом положительного решения по заявлению заемщика об изменении условий договора.

К заявлению о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства (факты), повлекшие возникновение просрочки исполнения обязательства, сведения о доходах и другие обстоятельства (факты), обуславливающие подачу заявления. Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления заемщика и подтверждения обстоятельств (фактов), повлекших возникновение просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита:

- 1) справка о регистрации в качестве безработного и (или) справка о доходах заемщика за последние шесть месяцев с места работы или выписка о поступлении и движении денег заемщика;
- 2) акт работодателя о прекращении трудового договора, о предоставлении отпуска без сохранения заработной платы или справку/лист о временной нетрудоспособности заемщика;
- 3) справка с места работы с указанием размера заработной платы и выписки из Единого накопительного пенсионного фонда;
- 4) документ, подтверждающий нахождение заемщика в отпуске в связи с беременностью и рождением ребенка (детей), усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей), а также в отпуске без сохранения заработной платы по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;
- 5) справка о временной нетрудоспособности, подтверждающая болезнь близких родственников, супруга (супруги) заемщика, а также свидетельство/справка о смерти близких родственников, супруга (супруги) заемщика;
- 6) нотариально заверенный договор аренды с указанием порядка и сроков оплаты арендной платы;
- 7) документы, подтверждающие нанесение заемщику материального ущерба в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества, которое использовалось заемщиком для осуществления предпринимательской деятельности);
- 8) официальные документы, подтверждающие факт наступления форс-мажорных обстоятельств;
- 9) справка об инвалидности;

- 10) решение уполномоченного государственного органа об аресте счетов заемщика;
 - 11) инкассовое распоряжение;
 - 12) судебные акты;
 - 13) иные документы, подтверждающие факт ухудшения финансового состояния заемщика.
- 18.6. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) пункта 18.2 настоящих Правил, а также не реализации Заемщиком по Залоговому билету прав, предусмотренных пунктом 18.4 настоящих Правил, либо отсутствия согласия между Заемщиком и Ломбардом по изменению условий Залогового билета Ломбард вправе:
- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика;
 - 2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;
 - 3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке либо в судебном порядке.
- 18.7. Реализация предмета залога, а также переход такого имущества в собственность Ломбарда, не допускаются в период рассмотрения Ломбардом обращения Заемщика по урегулированию задолженности в порядке, установленном Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» и настоящих Правил.

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

- 19.1. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:
- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на адрес электронной почты, указанный в договоре;
 - 2) устными обращениями, при непосредственном посещении клиентом Ломбарда.
- 19.2. В подтверждение приема письменного обращения клиенту выдается талон, либо копия обращения с отметкой, подтверждающей прием его обращения.
- 19.3. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита Ломбард по запросу клиента в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):
- 1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;
 - 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
 - 3) остатке долга;
 - 4) размерах и сроках очередных платежей.
- 19.4. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.
- 19.5. В случае обращения заемщика в микрофинансовую организацию с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора, Ломбард рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика и в письменной форме сообщает заемщику одно из решений, указанных в пункте 18.5 настоящих Правил.
- 19.6. Иные обращения, не указанные выше, рассматриваются Ломбардом в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения. Обращения, поступившие в Ломбард в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом Ломбарда), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное

обращение клиента представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

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

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

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

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- 1) по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;
- 3) путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.
- 5) При явке клиента (его уполномоченного представителя) в Ломбард ответ вручается под роспись лично в руки.

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

20. РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАЛОВОГО ИМУЩЕСТВА

20.1. В случае если Заемщик, по истечении установленного гарантированного периода не исполнил обязательства по возврату микрокредита, уплате вознаграждения и пени, то заложенное имущество считается невостребованным.

20.2. Невостребованное из Ломбарда залоговое имущество, может быть продано Ломбардом, в порядке, установленном ГК РК.

20.3. Клиент, подписывая залоговый билет, предоставляет свое согласие на принудительную внесудебную реализацию Ломбардом залогового имущества.

20.4. Реализация находящегося в залоге имущества в принудительном внесудебном порядке проводится Ломбардом путем проведения торгов (аукциона), или обращения в собственность ломбарда или реализации третьим лицам.

20.5. Указанное имущество возврату Клиенту не подлежит.

20.6 Информацию о покупателе невостребованного имущества ломбард Залогодателю не предоставляет.

20.7. Аукцион проводится по английскому или голландскому методу.

20.8. Минимальное количество участников аукциона – 2.

20.9. Для оформления процесса проведения торгов ведется протокол.

20.10. Залогодатель имеет приоритетное право на выкуп своего залога с аукциона, при этом не входя в ценовой конфликт с другими участниками торгов.

20.11. Из суммы, вырученной от продажи не востребовавшего залогового имущества, Ломбарду погашается выданный микрокредит, вознаграждение по микрокредиту, затраты по хранению и реализации имущества.

20.12 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.

Реализация 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, не допускаются в период рассмотрения залогодержателем обращения заемщика по урегулированию задолженности.

21. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЕМЩИКА

21.1. Заемщик имеет право:

- 1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредита;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;
- 3) досрочно полностью или частично вернуть ломбарду сумму микрокредита, предоставленного по договору, без оплаты неустойки (штрафа, пени)
- 4) передать право выкупа залогового имущества третьему лицу, при наличии оригинала нотариально заверенной доверенности;
- 5) письменно обратиться в Ломбард при возникновении спорных ситуаций по полученным услугам.

21.2. Заемщик обязан:

- 1) предоставлять документы и достоверные сведения представителю Ломбарда, необходимые для оформления микрокредита;
- 2) вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение и пени (при наличии) по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита (Залоговым билетом);
- 3) выполнять иные требования, установленные настоящим Законом, иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с Ломбардом.

22. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА

22.1. Ломбард вправе:

- 1) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в [пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона о микрофинансовой деятельности](#);
- 2) запрашивать у заемщика документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных правилами предоставления микрокредитов;
- 3) изменять условий договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для заемщика.

22.2. Ломбард обязан:

- 1) проинформировать заемщика о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

- 2) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 3) При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита Ломбард уведомляет заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 9-2 Закона;
- 4) Ломбард несет ответственность за утрату и повреждение заложенных вещей, если не докажет, что утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы.
- 5) Ломбард хранит предмет залога не менее 30 (тридцати) дней по истечении срока погашения микрокредита в случае неисполнения заемщиком обязательств перед ломбардом.

23. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

23.1. Вся хранимая в Ломбарде информация о Заемщиках, залоговом имуществе и микрокредитах является конфиденциальной и не подлежит разглашению и обсуждению в присутствии третьих лиц.

23.2. Ломбард обеспечивает защиту прав и свобод человека и гражданина при сборе и обработке его персональных данных в соответствии с законом РК № 94-V от 21 мая 2013 года «О персональных данных и их защите».

23.3. Ломбард и его работники обязаны соблюдать конфиденциальность информации, полученной при осуществлении деятельности Ломбарда от Заемщиков, (за исключением наименования, описания и качественных характеристик невостребованной вещи) и в случае ее разглашения несут ответственность в порядке, установленном законодательством. Ломбард дает третьим лицам информацию о Заемщиках и сданных ими вещах в случаях, прямо предусмотренных законодательством.

23.4. Заемщик, подписывая Согласие на предоставление личных данных и условий займа предоставляет Ломбарду свое согласие на сбор и обработку своих персональных данных на бумажных и электронных носителях, а также предоставляет право предоставлять в соответствии с требованиями законодательства РК третьей стороне информацию о Заемщике и условиях предоставления микрокредита.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РК.

В настоящие правила могут вноситься изменения и дополнения, действие которых не распространяется на договоры, заключенные с Заемщиком до внесения соответствующих изменений (дополнений).

Настоящие Правила размещаются в месте, доступном для обозрения Заемщиками Ломбарда и на сайте www.lom-bard.kz