

**«Сейф-Ломбард» Жауапкершілігі шектеулі
серіктестігінің микрокредиттер беру қағидалары**

1. Жалпы ережелер

- 1.1. Осы «Сейф-Ломбард» ЖШС (бұдан әрі – Ломбард) Микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) микрокредиттер беру жүйесін жетілдіру, ақпаратты жария ету және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру процесінде туындайтын өтінім берушілердің/қарыз алушылардың жолданымдарын қарау тәртібін айқындау мақсатында «Микроқаржылық қызмет туралы» 26.11.2012 жылғы №56-V ЗРК Қазақстан Республикасының Заңының 17-бабының 2-тармағына, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 15.05.2026 ж. №92 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға сәйкес әзірленді
- 1.2. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бол алмайды.
- 1.1. Мынандай талаптарға сай келетін жеке тұлға ғана Ломбардтың өтінім берушісі/ қаржылық қызметтерді тұтынушысы - қарыз алушысы бола алады:
 - 1) 18 (он сегіз) жасқа толған;
 - 2) кәмелетке толмаған, бірақ некеге тұрған уақыттан бастап (Қазақстан Республикасы азаматтық заңнамасына сәйкес) толық көлемде әрекет етуге қабілетті болған, олар жеке басын куәландыратын құжаттардың бірін көрсеткен жағдайда:
 - төлқұжат;
 - жеке куәлік (уақытша жеке куәліктен басқа, ол бойынша қысқа мерзімді пайдалану құжаты болып табылады азаматтық-құқықтық мәмілелер жасауға болмайды);
 - шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхаты;
 - азаматтығы жоқ адамның куәлігі;
 - шетелдік паспорт;
 - некеге тұру уақытынан бастап әрекет қабілеттілігін толық көлемде алған адамдар үшін некеге тұруды растайтын құжаттың түпнұсқасы (жеке басын куәландыратын құжатқа қосымша ұсынылады).
- 1.2. Ломбард жеке тұлғаларға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүліктің кепіліне, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралының кепіліне тиісті қаржы жылына арналған Қазақстан Республикасының заңымен белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде бір жылға дейінгі мерзімге мақсатсыз микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асырады республикалық бюджетке (осы Қағидалардың мәтіні бойынша «микрокредиттер»), Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Микроқаржы қызметі туралы заңда айқындалған мөлшерде және тәртіппен, ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз етілу шарттарында. Микрокредитті қайтару микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіпке сәйкес АҚШ долларының бағамына байланыстырылмай немесе өзге де шетел валютасында ғана Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүзеге асырылады.
- 1.3. «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Ломбард қаржы мониторингінің субъектісі болып табылады.
- 1.4. Ломбард филиалдарының (олардың үй-жайларының) көруге және танысуға болатын жерінде және өзінің www.slombard.kz интернет-ресурсында келесіні орналастырады:

- осы Қағидалардың көшірмесі;
 - жолданым беруге арналған нысаны, сондай-ақ микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша өтінім берушінің/қарыз алушының тегін жүтіну мүмкіндігі (осы нысан «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасында да орналастырылған);
 - қарыз алушының Микроқаржылық қызмет туралы заңның 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес ұсынылатын микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішінің нысаны (осы нысан «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасында да орналастырылған);
 - микроқаржы омбудсманы қызметінің байланыс деректемелері.
- 1.5. Ломбард www.slombard.kz интернет-ресурсында келесіні орналастырады:
- Ломбардтың толық атауын, тауар белгісін (брендін), тауар белгісі туралы ақпаратты (болған жағдайда);
 - байланыс ақпараты, оның ішінде Ломбард үй-жайларының орналасқан жері;
 - микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензияның болуы туралы мәліметтер;
 - дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде сыйақы мөлшерлемесін (бұдан әрі - ЖТСМ) көрсете отырып, микрокредиттердің тізбесі, сондай-ақ Ломбардтың қаржы өнімі арналған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың нысаналы тобы туралы ақпарат;
 - қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелеріне өзгерістер енгізілген күн туралы мәліметтерді, ішкі құжаттың нөмірін және осы өзгерістерді қабылдаған органды көрсете отырып, сыйақы мөлшерлемелері туралы өзекті ақпарат.
- 1.6. Ломбард өзінің www.slombard.kz интернет-ресурсында қаржылық қызметтерді тұтынушыға:
- 1) өтеудің сараланған және аннуитеттік әдістерін, сондай-ақ Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген өзге де өтеу әдістерін пайдалана отырып, микрокредит бойынша төлемдер мөлшері мен төлемдердің жалпы сомасын;
 - 2) қаржы өніміне байланысты барлық төлемді ескере отырып, ЖТСМ-нің қорытынды мәнін айқындауға мүмкіндік беретін автоматтандырылған есептеу құралдарын (калькуляторларды) орналастырады.
- Калькуляторларды пайдалана отырып қалыптастырылатын ақпарат анықтамалық сипатта болады, ол туралы Ломбардтың www.slombard.kz интернет-ресурсында тиісті нұсқау жасалады.

2. Микрокредиттің шекті сомалары және оны беру мерзімдері

- 2.1. Жеке тұлғаға берілетін микрокредит мөлшері:
- ең төменгі мөлшері - 1 000 (бір мың) теңге;
 - бір қарыз алушыға ең жоғары мөлшері – тиісті қаржы жылына республикалық бюджет туралы заңда белгіленген 8 000 (сегіз мың еселенген) айлық есептік көрсеткіштен аспайтын сома шегінде.
- 2.2. Қарыз алушының микрокредитті пайдалануының ең аз мерзімі 1 (бір) күн, қарыз алушылардың микрокредитті пайдалануының ең ұзақ мерзімі берілген күннен бастап бір жылға дейін.
- 2.3. Қарыз алушының микрокредитті пайдалану мерзімі ұзартылуы мүмкін. Микрокредитті пайдалану мерзімін бір жылдан астам ұзартуға жол берілмейді.

3. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

- 3.1. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары:
- ең төменгі жылдық сыйақы мөлшерлемесі - 0,1 (нөл бүтін оннан бір) пайыз;
 - республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің қырық бес еселенген мөлшерінен асатын мөлшерде берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының ең жоғары жылдық тиімді мөлшерлемесі - 46 (қырық алты) пайыз;

- республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде 45 (қырық бес) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының ең жоғары жылдық тиімді мөлшерлемесі - күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан кем, бірақ 179 (жүз) аспайтын мөлшерде жетпіс тоғыз) пайыз.

4. Қабылданатын міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге, тәсіліне қойылатын талаптар

- 4.1. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауы жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүліктің кепілімен, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралының кепілімен қамтамасыз етіледі.
- 4.2. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдері: кепіл, оның ішінде кепіл, кепілдік, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл), кепілге салынған мүлікке өндіріп алу және т.с.
- 4.3. Қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптар:
 - қамтамасыз ету түріне (жылжымалы мүлік кепіліне);
 - кепіл нысанына (өтімділік, кепіл берушіге тиесілік, ауыртпалықтардың болмауы);
 - қамтамасыз ету құнына (мысалы, кепіл затының құны міндеттеме сомасын жабуы керек);
 - ресімдеуге (кепіл шартын жасасу, егер ол талап етілсе мемлекеттік тіркеу);
 - қамтамасыз етуді беретін тұлғаға (мысалы, кепілдік берушіге талаптар).
- 4.4. Азаматтық айналымнан алынған және Қазақстан Республикасының заңнамасында пайдалануға тыйым салынған объектілерді қоспағанда, микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде үшінші тұлғалардың заңды талаптарынан бос өтімді мүлік қабылданады.
- 4.5. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүліктің кепілі мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда тіркелуге тиіс.
- 4.6. Мүлікті өлшеу, сапасын анықтау, бағалау, оны буып-түю жөніндегі операциялар қарыз алушының (кепіл берушінің) қатысуымен жүргізіледі. Зергерлік бұйымдардың металл сынамаларын талдау міндетті түрде аралауды жүзеге асыра отырып, химиялық реактивтерді пайдалана отырып жүргізіледі, өтінім беруші/қарыз алушы (кепіл беруші) жазудан және сынамадан бас тартқан жағдайда - зергерлік бұйымдарды ломбард қабылдауға жатпайды. Ломбардтың техникалық мүмкіндіктері болған кезде зергерлік бұйымдардың сынамаларын талдау химиялық реактивтерді (баламалы әдіс) пайдаланбай арнайы аспаптарды пайдалана отырып жүзеге асырылуы мүмкін. Алайда, кез-келген жағдайда, өтінім беруші/қарыз алушы (кепіл беруші) талап етуге құқылы емес, ал ломбард зергерлік бұйымдардың металл сынамаларын анықтау және талдау үшін негізгі әдіс ретінде балама әдісті қолдануға міндетті емес.
- 4.7. Зергерлік бұйымдардағы тастарды қоса алғанда, кірістірулер алынбайды және олардың салмағы металдың таза салмағын анықтау үшін зергерлік бұйымның жалпы салмағынан алынады.
- 4.8. Микрокредитті қайтаруды қамтамасыз етуге ұсынылатын мобильді құрылғының техникалық жай-күйін айқындау және оның құнын бағалау үшін Ломбард мобильді құрылғыда орнатылған жағдайда қорғаныш шыныны (пленканы) ашуға және мобильді құрылғыны Ломбард маманының дербес компьютеріне қосу арқылы мамандандырылған компьютерлік бағдарламаны пайдалана отырып, мобильді құрылғының техникалық жай-күйіне, оның ішінде оның деректеріне талдау жүргізуге құқылы (өтінім берушінің/қарыз алушының (кепіл берушінің) дербес деректерін, мобильді құрылғыдағы жеке сипаттағы ақпаратты, шолғыш тарихын қоспағанда). Осы тармақта көрсетілген әрекеттерді жүзеге асырмай, Ломбард мобильді құрылғыны кепілге қабылдаудан және микрокредит беруден бас тартуға құқылы. Микрокредит беру туралы шарт жасасумен/жасасудан бас тартумен мобильді құрылғының техникалық жай-күйін және құнын жүргізілген бағалау нәтижелеріне қарамастан, өтінім берушінің/қарыз алушының (кепіл берушінің) мобильді құрылғының

техникалық жай-күйін бағалау кезінде алынған қорғаныш шыныны (пленканы) ауыстыру/қалпына келтіру туралы Ломбардқа қандай да бір шағымы жоқ.

5. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

- 5.1. Ломбард өтінім беруші микрокредит алуға өтініш берген сәттен бастап бір сағат ішінде Ломбардқа жеке өзі барған кезде өтінім берушіні бас тарту себебін көрсете отырып микрокредит беру не беруден бас тарту туралы ауызша хабардар етеді.

6. Микрокредиттерді беру процесінде туындайтын клиенттердің жолданымдарын қарау тәртібі

- 6.1. Ломбардтың қарыз алушының жолданымдарын қарауы Талаптарда, осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен, сондай-ақ клиенттердің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаттары мен рәсімдеріне сәйкес жүзеге асырылады
- 6.2. Ломбард клиенттердің мынадай жолданымдарымен жұмысты:
- 1) қолма-қол, пошта немесе info@slombard.kz, seiflombard@slombard.kz электрондық пошта арқылы немесе микроқаржылық қызметтерді ұсыну мәселелері бойынша жеке немесе заңды тұлғаның жолданым беру сервисі көзделген Ломбардтың www.slombard.kz интернет-ресурсы немесе мобильді қосымшасы арқылы келіп түскен жазбаша жолданымдармен;
 - 2) телефон арқылы не қарыз алушы Ломбардқа жеке барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен жүзеге асырады.
- 6.3. www.slombard.kz интернет-ресурста және (немесе) «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабарлар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) Ломбардтың атына тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарлар өтінім берушінің/қарыз алушының өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте Ломбард өтінім берушіге/қарыз алушыға Талаптарға немесе осы Қағидаларға немесе Ломбардтың микрокредит беру туралы шарттың стандартты талаптарына (бұдан әрі - Стандартты талаптар) сәйкес келетін жолданым беру тәртібі туралы хабарлайды.
- 6.4. Микрокредиттерді беру бойынша өтінім берушілердің/қарыз алушылардың жолданымдарына мынадай жолданымдар жатпайды:
- 1) ақпаратты немесе Қазақстан Республикасының заңнамасын не қаржы өнімдерінің шарттарын түсіндіруді сұрау салулар және Ломбардтың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не қаржы өнімдерінің шарттарына қанағаттанбаушылық білдіруді қамтымайтын жолданымдар;
 - 2) егер қарыз алушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу туралы мәліметтерді қамтымаса, Ломбардтың есептілікті (салықтық, статистикалық және басқа) ұсынуымен байланысты сұрау салулар;
 - 3) нақты қарыз алушының құқықтарының бұзылуын көрсетпей, Қазақстан Республикасы заңнамасының болжамды бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану, сондай-ақ өзге де бұзушылықтар туралы жолданымдар;
 - 4) бұл жолданымда тікелей көрсетіле отырып қаржылық қызметтерді нақты тұтынушының мүддесі үшін берілген жолданымдарды қоспағанда, нақты шарт (мәміле) бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар болып табылмайтын бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және өзге де ұйымдардың жолданымдары;
 - 5) қарыз алушылардың дербес жолданымдарын қамтымайтын Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен қадағалау, бақылау және құқық қолдану мәселелері бойынша хат алмасу;
 - 6) мазмұнын және (немесе) өтінім берушінің талаптарын анықтауға мүмкіндік бермейтін жолданымдар (оқылмайтын мәтіндер, байланыспаған хабарлар немесе жаппай автоматтандырылған хабар тарату).
- 6.5. Ломбардтың уәкілетті адамдары Ломбардтың атқарушы органының басшысы бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет өтінім берушілерді/қарыз алушыларды жеке қабылдауды жүргізеді.

Егер Ломбардтың уәкілетті адамы жеке қабылдау кезінде жолданымдағы мәселе бойынша шешім қабылдай алмаса және ол қосымша пысықтауды талап ететін болса, қарыз алушы оны жазбаша нысанда ресімдейді және ол жазбаша жолданым ретінде қаралады.

Ломбардқа ауызша нысанда (телефон арқылы немесе жеке келген жағдайда) келіп түскен жолданымдар жүгінген кезде қаралады. Егер ауызша жолданымды жүгінген кезде шешу мүмкін болмаған жағдайда, қарыз алушыға жазбаша жолданым беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

Телефон арқылы ауызша жолданымдар міндетті тіркелуге тиіс, сөйлесулерді жазып алу бұл туралы сөйлесу басында қарыз алушыға хабарлай отырып жүргізіледі.

- 6.6. Қарыз алушылардың жазбаша, оның ішінде Ломбардтың www.slombard.kz интернет-ресурсы және (немесе) «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасы (ол бар болса) арқылы келіп түскен жолданымдары Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен міндетті тіркелуге жатады. «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшада осы мақсаттар үшін жолданымды берудің жеңіл сәйкестендірілетін функционалы көзделген.

Қарыз алушыға оның жазбаша жолданымның қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе жолданымның көшірмесінде тиісті белгі қойылады, ал жолданымды Ломбардтың www.slombard.kz интернет-ресурсы, «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасы (ол бар болса) арқылы берген кезде қабылдау күнін және жолданымның тіркеу нөмірін көрсете отырып, оның қабылданғаны туралы хабарлама жіберіледі. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

- 6.7. Ломбард өтінішті алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің толықтығын тексереді, қажет болған жағдайда міндеттемелерді орындаудың кешіктірілуінің туындау себептерін растайтын, өтінішті қарау үшін қажетті жетіспейтін құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

Қарыз алушы сұратылған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады.

- 6.8. Ломбардтың қарыз алушының өтінішін қарау мерзімі осы Қағидалардың 6.9-тармағында көрсетілген өтініштерді қарауды және берешек сомасы немесе оның жоқтығы туралы анықтама беруді қоспағанда Ломбардқа өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

Жолданымды дұрыс қарау үшін маңызды нақты мән-жайларды белгілеу қажет болған жағдайда, оны қарау мерзімі тағы 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Қарыз алушы жолданымды қарау мерзімін ұзартқаны туралы осындай шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі.

Ломбард өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтінім берушінің/қарыз алушының өтініші бойынша микрокредит бойынша берешекті толық өтегеннен кейін жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтама береді. Егер қаржы қызметтерін тұтынушының (қарыз алушының) өтінішінде қосымша мәліметтер және (немесе) ақпарат сұратылса, онда өтініш осы тармақта белгіленген мерзімдерде қаралады.

- 6.9. Микроқаржы қызметі туралы Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көрсетілген ұсыныстармен микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы Қарыз алушының өтінішін қарау мерзімі өтінішті және қарыз алушы ұсынған құжаттарды алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күнді құрайды. Ломбард қарыз алушыны жазбаша нысанда, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы не микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де тәсілмен мынадай шешімдердің бірі туралы хабардар етеді:

- 1) шарт талаптарына ұсынған өзгерістерді енгізуге келісетіні;
- 2) шартқа өзгерістер енгізу туралы қарсы ұсынысы;
- 3) осы Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша осындай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, шарт талаптарын өзгертуден бас тарту.

Қарыз алушыда Ломбардпен бірнеше шарт болған кезде өтінішті қарау және шешім қабылдау әрбір шарт бойынша жеке жүзеге асырылады.

- 6.10. Қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард шешімі қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың ағымдағы талаптары бойынша міндеттемелердің орындалмауына әкеп соққан мән-жайларды құжаттамалық растаған кезде қарыз алушының әлеуметтік және қаржылық жағдайы ескеріле отырып қабылданады.
- Қарыз алушылардың, оның ішінде бірінші немесе екінші топтағы мүгедектігі бар адамдар санатына жататын адамдардың өтініштерін қарау және шарт бойынша міндеттемелерді орындауды кешіктірудің туындауына әкеп соққан мән-жайларды растау үшін қажетті құжаттардың тізбесі стандартты талаптарда келтірілген.
- 6.11. Қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард шешімі қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың ағымдағы талаптары бойынша міндеттемелердің орындалмауына әкеп соққан мән-жайларды құжаттамалық растаған кезде қарыз алушының әлеуметтік және қаржылық жағдайы ескеріле отырып қабылданады.
- 6.12. Ломбард микрокредитті алдын ала беру туралы шарттың талаптарын өзгерту жөнінде қарсы ұсыныстар жіберген жағдайда қарыз алушының жауап беру мерзімі Ломбардтың хатында көрсетіледі, бірақ қарыз алушы Ломбардтың шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен кем болмауға тиіс.
- 6.13. Қарыз алушы Ломбард шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Ломбард пен қарыз алушы арасында өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеу шарт талаптарын өзгертуден бас тарту болып саналады. Бұл мерзім екі тараптың да келісімі болған кезде ұзартылуы мүмкін.
- 6.14. Қарыз алушы Ломбардтың шарт талаптарын өзгерту жөніндегі ұсыныстарымен келіскен жағдайда, мұндай өзгерістерді енгізу мерзімі Ломбард қарыз алушының жауабын алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен аспайды.
- 6.15. Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көрсетілген ұсыныстармен шарт талаптарының өзгерістері туралы өтінішті қарау кезеңінде Ломбард шарт бойынша мерзімі өткен берешекті не оның бір бөлігін мерзімінен бұрын өтеуді талап етпейді, сондай-ақ нотариустың атқарушылық жазба жасағаны туралы өтініш не берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап-арыз беру жөніндегі іс-шараларды тоқтата тұрады.
- Мерзімі өткен берешекті не оның бір бөлігін өтеуге Ломбардты хабардар еткен кезде қарыз алушының бастамасы бойынша жол беріледі.
- 6.16. Ломбард жолданымдарды объективті түрде, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді және қарыз алушыларды оларды қарау нәтижелері туралы және қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.
- Жолданымды қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап жолданым ұсынылған тілде беріледі және мыналарды:
- 1) қарыз алушы жазған әрбір мәселе бойынша негізделген және уәжделген дәлелдерді;
 - 2) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, Ломбардтың ішкі құжаттарына және шарттардың талаптарына сілтемелерді;
 - 3) белгіленген нақты мән-жайлардың сипаты;
 - 4) қарыз алушының қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру (қаржылық қызметтерді тұтынушының талабы бас тартылған және (немесе) ішінара қанағаттандырылған жағдайда түсіндіруді қамтиды).
- 6.17. Жолданым негізделген болған жағдайда Ломбард оны қанағаттандыру (толығымен немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау туралы шешім қабылдайды.
- Жазбаша жолданымға жауап хатқа Ломбардтың уәкілетті адамы қол қояды. Қолтанбаны факсимильді көшіру құралдарын немесе Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілді пайдалануға жол беріледі. Жауапты осы Қағидалардың 6.19 тармағының екінші бөлігінің үшінші, төртінші және бесінші абзацтарында көзделген тәсілдермен жіберген жағдайда, оған қол қою талап етілмейді.
- 6.18. Қарыз алушыға жауап беру микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.
- 6.19. Жауап қарыз алушыға:

- микрокредит беру туралы шартта не қарыз алушының жолданымында/өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен;
- микрокредит беру туралы шартта не қарыз алушының жолданымында/өтінішінде көрсетілген электрондық поштаның мекенжайына;
- жауаптың толық мәтіні бар www.slombard.kz интернет-ресурсқа сілтеме жасай отырып, мәтіндік SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу арқылы;
- жауапты алғанын тіркеуді қамтамасыз ететін микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалану арқылы жіберілген болса, жеткізілген болып есептеледі.

Осы тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, қарыз алушы Ломбардқа жеке келген жағдайда жауап жазбаша жолданымдарды тіркеу журналында белгі жасалып, жеке өзінің (немесе оның уәкілетті өкілінің) қолына тапсырылады.

Жауап оны тапсырудың мүмкін еместігі немесе қаржылық қызметтерді тұтынушының оны қабылдаудан бас тартуы туралы белгімен қайтарылған жағдайда ол тиісті түрде берілген болып есептеледі.

6.20. Микрокредит беру туралы шартқа қызмет көрсету кезеңінде Ломбард қарыз алушының (кепіл берушінің) сұранысы бойынша (Микроқаржы қызметі туралы заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұраныс алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған:

- 1) Ломбардқа төленген ақша сомасына;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (болған жағдайда);
- 3) борыш қалдығы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
- 5) кредит лимиті (болған жағдайда) туралы мәліметтерді жазбаша нысанда ұсынады.

Егер микрокредит беру туралы шартта көзделген жағдайда Ломбард қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта белгіленген кезеңділікпен және тәсілмен осы тармақта көзделген мәліметтерді ұсынады.

6.21. Қарыз алушының өтініші бойынша ломбард 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен жиі емес қарыз алушының келіп түскен ақшасын микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы жазбаша нысанда ақпарат береді. Айына 1 (бір) реттен жиі ақпарат беру ломбардтың ішкі құжаттарында және микрокредит беру туралы шартта айқындалған шарттарда және тәртіппен жүзеге асырылады.

6.22. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген ақшаны ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша Ломбард өтеусіз 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін жазбаша нысанда хабарлайды.

6.23. Осы Қағидалардың 6.20 – 6.22-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасы көрсетіле отырып ұсынылады.

6.24. Арыз берушінің өтініші мынадай жағдайларда қараусыз қалдырылуға тиіс:

- 1) өтініште жауап жіберілуі тиіс мекенжай көрсетілмеген;
- 2) өтініште өтініш берушінің тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе) және оның жеке сәйкестендіру нөмірі немесе толық атауы және оның бизнес-сәйкестендіру нөмірі көрсетілмеген;
- 3) өтініште Ломбард қызметкерінің және (немесе) оның отбасы мүшелерінің балағат сөздері, Ломбардтың мүлкіне, өміріне, денсаулығына және мүлкіне төнетін қатерлер бар;
- 4) өтініш мәтіні оқылмайды;
- 5) өтінішті уәкілетті емес адам берген.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 2), 3), 4) және 5) тармақшаларында көзделген жағдайларда Ломбард өтініш берушінің өтінішін алған сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде өтініш берушіге өтінішті қараусыз қалдыру себептерін көрсете отырып жауап жібереді.

7. Ломбард және қаржылық қызметтерді тұтынушының (қарыз алушының) құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

7.1. Қарыз алушының құқықтары:

- 1) Микрокредиттер беру қағидаларымен, микрокредиттер беру жөніндегі Ломбардтың тарифтерімен танысу;
- 2) микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен және талаптармен алынған микрокредитке иелік ету;
- 3) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне келсе, тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлемей келесі жұмыс күні негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу;
- 4) микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген микрокредит сомасын Ломбардқа мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтару мүмкіндігін көздейді.
- 5) өтініш бойынша айына бір реттен жиі емес 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне түсетін ақшаны бөлу (негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлға, өсімпұлға)) туралы жазбаша нысанда ақпарат алуға;
- 6) микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген ақшаны Ломбардқа мерзімінен бұрын ішінара немесе толық қайтару туралы өтініш бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшері туралы мәліметтерді жазбаша нысанда алуға;
- 7) Талаптарының оларды жақсарту жағына қарай өзгергені туралы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт күн) ішінде қарыз алушы үшін Ломбард ұсынған жақсартатын талаптардан info@slombard.kz электрондық мекенжайына хабарлама жіберу арқылы шартта көзделген тәртіппен бас тартуға;
- 8) көрсетілетін қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Ломбардқа жазбаша жүгінуге;
- 9) Қазақстан Республикасының заңдарында және микрокредит беру туралы шартта белгіленген өзге де құқықтарды пайдалануға мүмкіндікті көздейді.

7.2. Ломбардтың құқықтары мыналарды қарастырады:

- 1) Микроқаржы қызметі туралы заңда көзделген, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартта белгіленген жағдайларда қарыз алушы үшін микрокредит беру туралы шарт талаптарын жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгерту;
- 2) қарыз алушы микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді күнтізбелік 40 (қырық) күннен астам уақытқа бұзған жағдайда микрокредит сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтару талаптары;
- 3) Микроқаржы қызметі туралы заңның 9-1-бабының 4 және 5-тармақтарында көрсетілген адамға шарт бойынша құқықты (талаптарды) басқаға беру;
- 4) қарыз алушыдан/өтінім берушіден микрокредит беру туралы шарт жасасу және ол бойынша Микрокредиттер беру қағидаларында айқындалған міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға;
- 5) қарыз алушының өтініші бойынша екінші деңгейдегі банктер арқылы тауарларға, жұмыстарға немесе көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу мақсатында үшінші тұлғаға микрокредит аударуды жүзеге асыруға;
- 6) Микроқаржы қызметі туралы заңда көзделген мақсаттар үшін Қазақстан Республикасының резиденті емес жеке тұлғалардың жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелерін жинауға;
- 7) микрокредит беру туралы шарттың талаптарын қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы. Ломбард микрокредит беру туралы шартта көзделмеген жақсартатын талаптарды қолданған жағдайда, қарыз алушыға микрокредит беру туралы шарт талаптарының өзгергені туралы Ломбардты таңдауға мынадай тәсілдермен хабарланады:

- www.slombard.kz интернет-ресурсында «Жаңалықтар» бөлімінде ақпаратты орналастыру арқылы;
 - «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасында ақпаратты орналастыру жолымен;
 - SMS-хабарлама жолымен;
 - электрондық поштаға хабарлама жіберу жолымен;
- 8) кепіл берушіден жұмыс орны бойынша хабарламаларды, оның ішінде қарыз алушының телефон нөміріне хабарламаларды қоса алғанда, SMS-хабарламаларды, электрондық поштаға хабарламаны немесе жазбаша хабарламаны жіберу жолымен тапсырыс хатпен жіберілген, тиісті жазбаша талапта/хабарламада көрсетілген мерзімде кепіл билеті бойынша міндеттемелердің мерзімінен бұрын орындалуын талап етуге (қарыз алушының телефон нөміріне хабарламалар) WhatsApp, Telegram, Viber бағдарламалары), микрокредит беру туралы шартта немесе Микроқаржы қызметі туралы заңда көзделген жағдайларды қоспағанда. Қарыз алушы осы тармақшада көрсетілген тәсілдердің кез келгенінен алынған ақпараттың, материалдардың, хабарламалар мен құжаттардың заңды күшін таниды. Бұл ретте қарыз алушының оның мерзімі өткен берешегі туралы хабардар ету коммерциялық, қаржылық құпияны ашу болып табылмайды және қарыз алушы кепіл билетіне қол қою арқылы қарыз алушыға Ломбард жіберген осы тармақшада көзделген әрекеттерді жасауға Ломбардқа келісім береді:
- қарыз алушының микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді бұзуы күнтізбелік 40 (қырық) күннен артық;
 - қарыз алушыға қарсы мемлекеттік органдардың қандай да бір актісі, оның ішінде шарт бойынша міндеттемелердің орындалуына кедергі келтіретін соттың, лауазымды адамның, сот орындаушысының актілері қабылданған кезде;
 - негізгі борышты және ол бойынша сыйақыны қайтару жөніндегі міндеттемені орындамау немесе тиісінше орындамау, сондай-ақ қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаудың өзге жағдайлары туындаған кезде;
 - Ломбард жауап бермейтін мән-жайлар бойынша кепіл нысанының жоғалуы;
- 9) микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы Ломбард талабы қанағаттандырылмаған, қарыз алушы мен Ломбард арасында микрокредит беру туралы шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайларда Ломбардтың құқықтары:
- қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы мәселені қарастыру;
 - қарызды сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беру;
- қарыз алушының қатарынан күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен асатын ақшалай міндеттемені орындауды кешіктіруі болған кезде адамға микрокредит беру туралы микрокредит беру туралы шарт бойынша Микроқаржылық қызметі туралы заңның 9-1-бабында белгіленген талаптарды, құқықты (талаптарды) сақтай отырып, беру. Осы абзацтың ережелері қарыз алушы - Қазақстан Республикасының азаматына қатысты Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттық туралы» Заңында көзделген тәртіппен төлем қабілеттілігін қалпына келтіру, соттан тыс немесе сот банкроттығы рәсімін қолдану жағдайларына қолданылмайды;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) микрокредит беру

туралы шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде микрокредит беру туралы шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге, сондай-ақ кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алу;

- 10) микрокредит беру туралы шарттың қолданылуы кезінде кепілге берілген алтын немесе өзге де бағалы бұйымның сынамасы немесе өзге де сипаттамасы ГОСТ-қа және өзге де стандарттарға сәйкес келмеген жағдайда, кепіл берушіден тиісті хабарламада көрсетілген мерзімде талап етуге міндетті:
 - кепіл билеті бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау және (немесе)
 - кепіл затын ГОСТ немесе өзге де стандарттардың талаптарына сәйкес келетін алтыннан немесе өзге де бағалы металдан жасалған тиісті бұйыммен ауыстыруға;
- 11) нотариустың атқарушылық жазбасы негізінде қарыз алушының берешегін өндіріп алуға;
- 12) қарыз алушының кірістілігін бағалау, микрокредит беру туралы шарт жасасу және ол бойынша міндеттемелердің орындалуы үшін қажетті қарыз алушы хабарлайтын кез келген ақпаратты тексеруге;
- 13) микрокредит беру туралы шарттың бүкіл қолданылу мерзімі үшін, оның ішінде мерзімі өткен кезең үшін микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы есептеуге;
- 14) өз қалауы бойынша (біржақты тәртіппен қабылданған шешім негізінде не қарыз алушының өтініші негізінде) қарыз алушыға есептелген сыйақыны және (немесе) негізгі борыш сомасын төлеуді кейінге қалдыруды не бөліп-бөліп төлеуді беруге, сондай-ақ тұрақсыздық айыбының мөлшерін және (немесе) сыйақы мөлшерлемесін азайтуға не тұрақсыздық айыбын және/немесе сыйақыны есептемеуге құқылы, не тұрақсыздық айыбын және/немесе сыйақыны есептеуді тоқтата тұру;
- 15) қарыз алушының жазбаша келісімімен ломбард мемлекеттік кредиттік бюроны және ішкі істер органдарын қоспағанда, өтінішкер/қарыз алушы туралы ақпаратты кредиттік бюроға беруге және сұратуға құқылы (онда келісім талап етілмейді), сондай-ақ өтінім беруші/қарыз алушы туралы ақпаратты басқа көздерден сұрату құқы. Өтінім беруші/қарыз алушының ол туралы ақпаратты кредиттік бюроға және ішкі істер органдарына беруге келісім беруден бас тартуы оны ломбардтан микрокредит алу құқығынан айырады;
- 16) өтінім берушіге/қарыз алушыға ауызша, жазбаша нысанда не оның сақталуын және микрокредит беру туралы шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде өзгеріссіз түрде жаңғырту мүмкіндігін қамтамасыз ететін нысанда микрокредиттер туралы ақпаратты тегін беруге;
- 17) кепіл берушіден кепіл нысанасын, сондай-ақ оның нарықтық құнын сақтау үшін жөндеуді қоса алғанда, шаралар қабылдауды талап етуге міндетті;
- 18) кез келген тұлғадан (оның ішінде кепіл берушіден) кепіл нысанасына кез келген қол сұғушылықты немесе оған қатысты оны жоғалтуға немесе бүлдіруге немесе кепіл нысанасының нарықтық құнының елеулі төмендеуіне қауіп төндіретін әрекетті (әрекетсіздікті) тоқтатуды талап етуге;
- 19) кепіл берушіден кепіл берушінің кінәсінен оған меншік құқығы тоқтатылған, оның жоғалуын қоса алғанда немесе кепіл затының нарықтық құны айтарлықтай азайған жағдайларда кепіл затын басқа ауыртпалықсыз, баламалы және өтімді мүлікпен ауыстыруды талап етуге міндетті. Кепіл нысанасын ауыстыру ломбардтың тиісті талабын алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде жүзеге асырылуға тиіс;
- 20) кепіл берушінің иелігіндегі кепіл затының жай-күйі бүлінген немесе нашарлаған не ломбардтың пікірі бойынша туындаған қауіп, кепіл затының өтімділігі

төмендеген немесе құны азайған жағдайда, кепіл затын мақсатынан тыс пайдаланған жағдайда, кепіл затын ломбардпен келіспеген жағдайда үшінші тұлғаға берген жағдайда, жай-күйі нашарлаған жағдайда. кепіл нысанасының сақталуын қамтамасыз ету үшін қажетті шаралар қабылданбаған жағдайда, қарыз алушының микрокредит бойынша мерзімі өткен жағдайда, Ломбард кепіл берушінің қосымша ескертуінсіз (хабарламасы/хабарламасы) кепіл нысанасының сақтау орнын дербес өзгертуге (кепіл нысанасын кепілге (өзінің иелігіне) ауыстыруға және ол үшін тасымалдау жөніндегі шығыстарды жатқыза отырып, шараларды қолдануға құқылы, кепіл берушінің шотына аталған әрекеттерді жүзеге асыруға байланысты басқа да жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сақтауға және басқа да жұмыстарға, көрсетілетін қызметтерге кепіл беруші кепіл билетіне қол қою арқылы өзінің шартсыз және қайтарып алынбайтын келісімін береді;

- 21) қарыз алушының туыстары не өзге де адамдар іске асырылмаған кепілге салынған мүлікті талап ете отырып, қарыз алушының қайтыс болуына байланысты оларға микрокредитті өтеу құқығын беру туралы өтінішпен жүтінген жағдайда, Ломбард мұндай мүмкіндікті өтінім беруші мұрагер мұраға кірген күнге дейін сыйақы сомасын есептемей-ақ мұрагерлікке құқық туралы куәлік берген кезде беруге құқылы, Ломбард өз қалауы бойынша, өтінім берушінің жазбаша өтініші негізінде талап етілмеген кепіл мүлкін өткізуді өтінім беруші қарыз алушы қайтыс болған күннен бастап 6 (алты) айдан аспайтын мерзімге мұрагерлік құқығы туралы куәлік алғанға дейін сыйақы есептемей кейінге қалдыру;
- 22) Ломбард бөлімшесінде қарыз алушының (оның өкілінің) дербес деректерін жинауды және өңдеуді жүзеге асыру үшін, оның фотосуретін төлем құжаттарында көрсетуді қоса алғанда, жеке басын куәландыратын құжаттарды (Ломбардтың ішкі нормативтік құжатында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен), кепіл мүлкіне құқық белгілейтін құжаттарды қоса алғанда, қарыз алушының (оның өкілінің) фото- және бейнетіркеуді жүзеге асыруға электронды және қағаз жеткізгіштердегі, сондай-ақ микрокредитті ресімдеу және кредиттік досьені қалыптастыру үшін;
- 23) қарыз алушының микрокредитті қайтару мерзімін бұзғаны туралы ақпаратты және Қазақстан Республикасының заңнамасында талап етілетін өзге де ақпаратты қарыз берушіде тиісті шарттар жасалған кредиттік бюроларға беруге;
- 24) кепілі міндетті тіркелуге жататын мүлікті қоспағанда, атаулы сату жолымен не ломбардтың барлық залалдарын жабу үшін жария сауда-саттық (аукцион) өткізу жолымен сауда-саттық өткізбестен (Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 328-бабының 2-1-тармағына сәйкес) микрокредитті өтеу мерзімі бір ай өткеннен кейін кепіл мүлкін өз қалауы бойынша өткізуді, қарыз алушының Ломбард алдындағы өз міндеттемелерін орындамауы не тиісінше орындамауы нәтижесінде зардап шеккендер. Бұл ретте қарыз алушының берешек сомасына қарамастан, оның барлық кепіл мүлкі сатылады. Міндетті тіркеуге жататын кепіл нысанасын өткізу микрокредитті өтеу мерзімі өткеннен кейін бір айдан ерте емес жария сауда-саттық жүргізу жолымен жүзеге асырылады. Міндетті тіркеуге жататын кепіл заты жария сауда-саттықта сатылмаған жағдайда, сауда-саттық басталған күннен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде кепіл заты Ломбардтың меншігіне өтеді;
- 25) зергерлік бұйымның сынамасын айқындау кезінде химиялық реактивтерді пайдалануға құқылы. Бұл ретте, зергерлік бұйымдағы алтын сынамасының тиісті сынаманың химиялық реактивіне (құрамында алтыны бар төмен сынамалы бұйым) сәйкес келмеуі нәтижесінде зергерлік бұйым (оның бір бөлігі немесе элементі) бүлінген жағдайда, кепіл берушінің Ломбардқа наразылығы болмайды;

- 26) қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауды қарыз алушының жазбаша келісімінсіз кешіктіруге жол берген кезде, қарыз алушы микрокредит беру туралы шартқа қол қою арқылы өзінің келісімін беретін Микроқаржылық қызметі туралы заңда көзделген адамдарға шарт бойынша өзінің барлық құқықтары мен міндеттерін немесе олардың бір бөлігін беруге (беруге);
- 27) қарыз алушы - әскери қызметші әскерге шақыру бойынша әскери қызмет мерзімі өткенге дейін мерзімді әскери қызметтен босатылған кезде Ломбард оны әскери бөлімнің тізімдерінен алып тастаған күннен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн өткеннен кейін төлемдерді кейінге қалдыруды беруді тоқтатады және микрокредит бойынша сыйақыны есептеуді қайта бастайды, бұл туралы оны жазбаша нысанда, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен хабардар етеді;
- 26) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

7.3. Ломбарда міндеттері мыналарды:

- 1) берешекті сыртқы қаржыландыру мақсатында микрокредит берген жағдайда қарыз алушының микрокредит сомасын қайта қаржыландырылатын қарызды берген банктің (ұйымының) банктік шотына есепке жазуға келісімін алу және көрсетілген ақшаны төлем мақсатында қарыз алушы туралы (тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болған жағдайда), жеке сәйкестендіру нөмірі), сондай-ақ банктік қарыз (микрокредит) шарттарының (микрокредит беру туралы шарттар) нөмірлері мен күндері туралы мәліметтерді көрсетумен банктің (ұйымының) банктік шотына аударуды жүргізуді (бұл талап 2026 жылдың 1 қазаннан бастап қолданысқа енгізіледі);
- 2) есепке жазылған сыйақыны ұстап қалумен, тұрақсыздық айыбын немесе қайтару үшін өзге айыппұл санкцияларының түрлерін өндіріп алусыз қарыз алушыдан микрокредитті ішінара немесе толығымен мерзімінен бұрын өтеу есебіне ақша қабылдауды;
- 3) қарыз алушының өтініші бойынша айына бір реттен жиі емес 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне келіп түскен ақшаны бөлу (негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлға, өсімпұлға) туралы ақпаратты жазбаша нысанда өтеусіз беруді;
- 4) қарыз алушының микроқаржы ұйымына шарт бойынша берілген ақшаны 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша оған негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлауды;
- 5) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен микрокредит беру туралы шарт талаптарының жақсарту жағына қарай өзгергені туралы қарыз алушыны хабардар етуді;
- 6) міндеттемені орындау мерзімі өтіп кеткен жағдайда, ол басталған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы қарыз алушыны хабардар етуді көздейді. Хабарлама мыналарды қамтиды:
 - хабарламада көрсетілген күнге Шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
 - микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;
 - қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамауының салдарын түсіндіру;

– Ломбардтың қалауы бойынша өзге де мәліметтер.

Хабарлама, егер ол қарыз алушыға мынадай тәсілдердің бірімен жіберілсе, жеткізілген болып есептеледі:

- микрокредит беру туралы шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
- микрокредит беру туралы шартта көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын қарыз алушының кәмелетке толған отбасы мүшелерінің бірі алғанда;
- қарыз алушының хабарламаны алуын тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдаланумен жіберілсе.

Хабарламаны адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгісі бар, не оны қабылдаудан бас тартуға байланысты, сондай-ақ осы тармақшада көрсетілген өзге байланыс құралын пайдалану кезінде оның қабылданғаны расталмаған жағдайда хабарлама тиісінше жіберілген болып есептеледі;

- 7) қарыз алушының жазбаша жолданымын қарау және оған жазбаша шешім дайындау;
 - 8) қарыз алушының өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде микрокредит беру туралы шарт талаптарына ұсынылған өзгерістерді қарау;
 - 9) Ломбардтың микрокредит беру туралы шарт бойынша құқығының (талаптарының) үшінші тұлғаға өту талаптарын қамтитын микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі - талап ету құқығын басқаға беру шарты) жасасқан кезде қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) хабардар ету:
 - үшінші тұлғаға құқықтардың (талаптардың) ауысу мүмкіндігі туралы, сондай-ақ Шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен осындай басқаға беруге байланысты Қарыз алушының дербес деректерін өңдеу туралы талап ету құқығын басқаға беру шартын жасасқанға дейін;
 - Шартта көзделген не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен банктік қарызды өтеу бойынша үшінші тұлғаға одан әрі тағайындалған төлемдерді (Шарт бойынша құқық (талап ету) ауысқан тұлғаның атауы және орналасқан жері) және берілген құқықтардың (талаптардың) толық көлемін, сондай-ақ мерзімі өткен және негізгі борыштың ағымдағы сомаларының қалдықтарын, сыйақының, комиссиялардың, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) төленуге жататын басқа да сомаларды көрсете отырып, талап ету құқығын басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде құқықтың (талаптардың) үшінші тұлғаға ауысуының болғаны туралы хабардар ету;
 - 10) микрокредит беру туралы шартта көзделген талаптарға сәйкес микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу;
 - 11) қарыз алушы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болған жағдайда), сондай-ақ шарттардың нөмірлері мен күндерін көрсете отырып, банктік шотқа екінші деңгейдегі банктер немесе өзге де ұйымнан төлем келіп түскен кезде ақшаны қарыз алушыдан мерзімінен бұрын ішінара немесе толық өтеу туралы өтініш талап етілмей келіп түскен күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей микрокредит (микрокредиттер) бойынша берешекті өтеу есебіне жіберу.
- Микрокредитті мерзімінен бұрын толық өтеу үшін сома жеткіліксіз болған кезде микроқаржы ұйымы микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен микрокредитті өзінің банктік шотына түскен сомаға тепе-тең ішінара өтеуді жүзеге асырады.

Осы тармақшаның бірінші абзацында көрсетілген мерзімде Ломбард қарыз алушыны тапсырыс хатпен, SMS-хабарламаларды жіберу жолымен, электрондық поштаға хабарлама немесе жазбаша хабарлама, оның ішінде қарыз алушының телефон нөміріне (WhatsApp, Telegram, Viber бағдарламасының көмегімен хабарламалар) және цифрлық объектілері арқылы негізгі борыш, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар) бөлігінде берешектің қалдығын көрсете отырып, берешекті толық не ішінара мерзімінен бұрын өтеу туралы хабардар етеді;

- 12) тұрғылықты мекені өзгерген не атауы өзгерген жағдайда бұл туралы уәкілетті органды, сондай-ақ қарыз алушыны тиісті ақпаратты Ломбардтың орналасқан жері бойынша қазақ және орыс тілдерінде екі баспа басылымында жариялау арқылы, сондай-ақ қарыз алушының заңды мекенжайы бойынша не осындай өзгерістер болған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күннен кешіктірілмейтін мерзімде қарыз алушыны жазбаша хабардар ету арқылы жазбаша хабардар етуге міндетті;
- 13) өтінім берушіге микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат беруге;
- 14) микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын микрокредиттерді қоспағанда, микрокредитті танысу және өтеу әдісін таңдау үшін микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін өтінім берушіге әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынуға міндетті. Қарыз алушыға міндетті түрде Ломбард жеке тұлғаларға беретін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелеріне және уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларға сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобалары, микрокредит беру туралы шартта айқындалған кезеңділікпен және осы Қағидалардың 12-бөлімімен белгіленген өтеу әдістерімен ұсынылуы тиіс.
Ломбард Микрокредиттерді беру қағидаларына сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің қосымша жобаларын ұсынуы мүмкін;
- 15) шарттарында сақтандыру шартын жасау көзделген микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде осы тармақтың 11) тармақшасында көзделген тәсілмен Қарыз алушының оның осындай сақтандыру шартын бұзу құқығы туралы және сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару туралы Азаматтық кодекстің 842-бабы 2-тармағының төртінші бөлігінде көзделген тәртіппен хабардар етеді;
- 16) өтінім берушіні/қарыз алушыны оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда ықтимал салдары туралы хабардар етуге;
- 17) микрокредит беру құпиясын сақтауға. Микрокредит беру құпиясын құрайтын ақпаратқа заңсыз қол жеткізу, оны заңсыз өзгерту, үшінші тұлғалар тарапынан заңсыз әрекеттерді не микрокредиттермен өзге де заңсыз (алаяқтық) әрекеттерді жүзеге асыру анықталған сәттен бастап Ломбард 1 (бір) жұмыс күні ішінде бұл туралы қарыз алушыға және уәкілетті органға хабарлайды, 2 (екі) жұмыс күні ішінде заңсыз әрекеттерді жою үшін және 10 (он) жұмыс күні ішінде осындай әрекеттердің салдарын жою үшін шаралар қабылдайды;
- 18) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға;

- 19) микрокредит бер туралы шарт талаптарын өзгерту туралы ұсыныспен өтінішті алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексеруге және қажет болған жағдайда міндеттемелерді орындаудың кешеуілдеуінің туындау себептерін, ағымдағы кірістер туралы мәліметтерді және құжаттар тізбесіне сәйкес өтінішті беруді негіздейтін мән-жайларды растайтын өтінішті қарау үшін қажетті жетіспейтін құжаттарды сұратуға, осы тармақшаның екінші бөлігінде көзделген оларды ұсыну мерзімін көрсете отырып, сондай-ақ құжаттарды көрсетілген мерзімде ұсынбаған жағдайда қарыз алушыны өтінішті қараусыз қалдыру туралы хабардар етуге;
- 20) қарыз алушыны осы тармақтың 11) тармақшасында көзделген тәсілмен сотқа дейінгі өндіріп алуға және берешекті реттеуге берешек берілген күні, сондай-ақ коллекторлық агенттіктің атауын, орналасқан жерін, борышкерлермен байланысу үшін коллекторлық агенттіктің телефон нөмірлерін көрсете отырып, цифрлық объектілер арқылы хабардар етуге;
- 21) Ломбард қосу шартында көзделген кез келген тәсілдерді жақсартатын талаптарды қолданған кезде микрокредит беру туралы шарт талаптарының өзгергені туралы қарыз алушыны хабардар етуге;
- 22) қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатын микрокредит шарттары өзгерген кезде Ломбард қарыз алушыға микрокредит ресімделген Ломбард бөлімшесіне Қарыз алушы жүгінген кезде жаңа шарттар ескеріле отырып, микрокредитті өтеудің жаңа кестесін жасайды және береді.
Егер микрокредитті пайдаланғаны үшін негізгі борышты және сыйақыны өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен, сондай-ақ микрокредит берілген күні сыйақы төлеумен және микрокредит мерзімінің соңында негізгі борышты біржолғы төлеумен жүзеге асырылса, микрокредитті өтеу кестесін беру жөніндегі талаптар, оның ішінде оның талаптары өзгерген кезде микрокредит беру туралы шартқа қолданылмайды;
- 23) қарыз алушыға оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда болуы мүмкін салдарлар туралы, жылдық пайызбен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (микрокредиттің нақты құны), микрокредит бойынша артық төлем сомасы туралы хабардар етуге;
- 24) қарыз алушыға Ломбард алдындағы өз міндеттемелерін толық көлемде орындағаннан кейін кепіл нысанасын дереу қайтаруға;
- 25) мерзімді әскери қызмет әскери қызметшіге микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін қамтитын кезеңге және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнтізбелік күнге уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептемей, негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруды ұсыну;
- 26) кредиттік бюродан мерзімді әскери қызметке шақырылған қарыз алушылар бойынша мәліметтерді алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде шарт бойынша мерзімді әскери қызмет өткеру мерзімін қамтитын кезеңге негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күн ішінде микрокредит бойынша сыйақы есептемей беруге. бұл туралы ломбард қарыз алушы - әскери қызметшіні қосылу шартында көзделген кез келген тәсілмен жазбаша нысанда, оның ішінде SMS-хабарламалар, электрондық поштаға хабарлама немесе жазбаша хабарлама жіберу жолымен, Қарыз алушының ұялы байланыс нөміріне (WhatsApp, Telegram, Viber бағдарламасының көмегімен хабарламалар), сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы хабардар етеді.

Қарыз алушы – әскери қызметшінің төлемдерді кейінге қалдырудан бас тарту туралы жазбаша өтініші келіп түскен жағдайда Ломбард осы өтінішті алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қарыз алушыны осы тармақшаның бірінші бөлігінде көзделген тәсілдермен төлемдерді кейінге қалдырудың күшін жою және микрокредит бойынша сыйақыны есептеуді қайта бастау туралы хабардар етеді.

Төлемдерді кейінге қалдыру ломбард айқындайтын тәсілмен, микрокредит мерзімін ұлғайта отырып және төлемдер мөлшерін сақтай отырып, шартқа немесе кепіл шартына қосымша келісімдерге қол қоймай ұсынылады. Микрокредит мерзімін ұлғайту туралы талап микрокредитті мерзімінен бұрын өтеу (қайтару) кезінде қолданылмайды.

Төлемдерді кейінге қалдырудан бас тартқан кезде қарыз алушы - әскери қызметші (сенімхат бойынша қарыз алушы-әскери қызметшінің мүддесінде әрекет ететін үшінші тұлға) Ломбард хабарламасын алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде бас тарту туралы өтінішті жазбаша нысанда не цифрлық объектілер арқылы не шартта көзделген тәсілмен жіберуге міндетті. Кредитор осы өтінішті алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қарыз алушыны шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы төлемдерді кейінге қалдырудың күшін жою және микрокредит бойынша сыйақыны есептеуді қайта бастау туралы хабардар етеді.

Қарыз алушы-әскери қызметші әскерге шақыру бойынша әскери қызмет мерзімі өткенге дейін мерзімді әскери қызметтен босатылған кезде Ломбард оны әскери бөлімнің тізімдерінен алып тастаған күннен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн өткеннен кейін төлемдерді кейінге қалдыруды беруді тоқтатады және микрокредит бойынша сыйақыны есептеуді қайта бастайды, бұл туралы оны жазбаша нысанда, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы не, шартта көзделген.

Негізгі борыш және (немесе) есептелген сыйақы бойынша мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушы-әскери қызметшіге қатысты Ломбард мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және 60 (алпыс) күнтізбелік күнді қамтитын кезеңге Микроқаржы қызметі туралы заңның 7-бабы 1-тармағының 1-1) тармақшасында және (немесе) 9-2-бабының 5-тармағында көзделген шараларды қолданбайды (тоқтата тұрады) бітіргеннен кейін.

Қарыз алушы - әскери қызметші әскерге шақыру бойынша әскери қызмет мерзімі өткенге дейін мерзімді әскери қызметтен босатылған кезде Ломбард оны әскери бөлімнің тізімдерінен алып тастаған күннен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн өткен соң микроқаржы қызметі туралы Микроқаржы қызметі туралы заңның 7-бабы 1-тармағының 1-1) тармақшасында және 9-2-бабының 5-тармағында көзделген шараларды қолдануды қайта бастайды.

Осы тармақшаның талаптары заңды күшіне енген сот актісі бар микрокредит беру туралы шартқа, шарт бойынша берешекті өндіріп алу туралы атқарушылық жазбаға, шарт бойынша берешекті реттеу үшін не шарт бойынша берешекті өндіріп алу туралы сот актісін орындау үшін жасалған бітімгершілік келісімге немесе дауды (жанжалды) медиация тәртібімен реттеу туралы келісімге қолданылмайды. Бұл ретте, егер қарыз алушы - әскери қызметшінің банктік шотына қатысты ломбард атқарушылық іс жүргізу шеңберінде тыйым салуға және (немесе) өндіріп алуға бастамашылық жасауды қоса алғанда, шығыс операцияларын шектеу жөніндегі шараларға бастамашылық жасаған жағдайда, Ломбард осы тармақшаның бірінші бөлігіне сәйкес төлемдерді кейінге қалдыру берілген күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде шаралар қабылдайды мұндай шараларды кері қайтарып алу немесе тоқтата тұру бойынша;

- 28) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген өзге де талаптарды сақтауға міндетті.

7.4. Қарыз алушының міндеттері:

- 1) микрокредитті Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін мақсаттар үшін пайдалануға;

- 2) микрокредит пен сыйақыны, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартта көзделген мерзімде және сомада микрокредит беру туралы шарт бойынша өзге де берешекті толық өтеуге;
 - 3) Ломбардқа өзінің қаржылық жағдайына қатысты барлық қажетті ақпаратты беруге, сондай-ақ микрокредитті және ол бойынша сыйақыны уақтылы өтемеуге ықпал етуге қабілетті барлық мән-жайлар туралы ломбардқа дереу хабарлауға;
 - 4) микрокредит және (немесе) есептелген сыйақы уақтылы өтелмеген жағдайда ломбардқа микрокредит беру туралы шартта көзделген тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлеуге;
 - 5) Ломбардқа жеке басын куәландыратын құжаттың, тұрғылықты жерінің, заңды мекенжайының, пошта деректемелерінің, байланыс деректерінің, ұялы байланыс нөмірлерінің және кепіл билетінде тіркелген өзге де дербес деректердің өзгергені туралы дереу жазбаша хабарлауға;
 - 6) кепіл ұстаушыға кепіл нысанасына қатысты немесе оған тиіп кетуі мүмкін және кепіл берушіге мемлекеттік орган, лауазымды адам, мекеме немесе қандай да бір үшінші тарап табыс еткен кез келген өкім, нұсқау, ресми жазбаша талап, рұқсат, хабарлама немесе кез келген басқа құжат туралы дереу жазбаша хабарлауға;
 - 7) барлық басқа қаржылық міндеттемелерге қатысты бірінші кезектегі тәртіппен микрокредит беру туралы шарт бойынша Ломбард алдындағы қаржылық міндеттемелерді орындауға;
 - 8) Ломбардтан сұраныс алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде Ломбард микрокредит беру туралы шарт шеңберінде сұратуға құқылы қажетті ақпарат пен құжаттарды Ломбардқа беруге;
 - 9) Ломбардтан кепіл туралы хабарлама алған кезде оны алған күннен бастап бір жұмыс күнінен кешіктірмей ломбардқа қабылдау-беру актісі бойынша кепіл нысанасын беруге. Кепіл беруші хабарламаны алған күннен бастап кепіл нысанасын иеленуге және пайдалануға құқылы емес. Кепіл нысанасын кепілге ауыстыру кезінде микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізілмейді;
 - 10) Ломбардқа микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушының міндеттемелерінің орындалуын тексеруге, оның ішінде, бірақ онымен шектелмей, ломбардқа оның талабы бойынша, Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес кепілдердің бірыңғай базасын жүргізу үшін қажетті құжаттарды және (немесе) ақпаратты беруді, оны қарап-тексеру кезінде кепіл нысанасын суретке түсіруді жүзеге асыруды қоса алғанда, барлық жағынан жәрдем көрсетуге және тексеруге. Кепіл беруші осы тармақшаның шарттарына сәйкес кепіл нысанасын суретке түсіруді жүзеге асыруға Ломбардқа сөзсіз келісім береді;
 - 11) көлік құралдары кепілге қойылған кезде ломбардтың пайдасына кепіл нысанасына ауыртпалықтарды тіркеу, сондай-ақ кепіл нысанасынан ауыртпалықтарды алу жөніндегі барлық шығыстарды көтеруге;
 - 12) кепіл нысанасын есептен шығаруға сенімхаттарды ресімдемеуге, сондай-ақ кепіл нысанасын басқаруға және үшінші тұлғаларға иеленуге бермеуге. Көлік құралдары иелерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шартын жасасу кезінде сақтандырылушыларға тек кепіл берушіні көрсету керек;
 - 13) 5 (бес) жұмыс күні ішінде Ломбард сұратқан құжаттарды ұсынуға міндетті.
- 7.5. Тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлеу қарыз алушыны микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындаудан босатпайды.
- 7.6. Ломбард талап етуге құқылы, ал кепіл беруші Ломбардтың талабы бойынша Ломбардтан жазбаша талап алған күннен бастап шартта көзделген негіздер бойынша кепіл затын ауыстыруды кешіктірген әрбір күн үшін кепіл билетінде көрсетілген кепіл заты құнының 0,2% мөлшерінде Ломбардқа тұрақсыздық айыбын (өсімпұл, айыппұл) төлеуге міндетті.

- 7.7. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарын бұзғаны үшін кінәлі тарап зардап шеккен тарапқа микрокредит беру туралы шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен келтірілген залалдарды өтеуге міндетті.
- 7.8. Ломбардтың жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес айқындалады.
- 7.9. Ломбард Ломбард шотына ақша аударымдарын жүзеге асыру кезінде, сондай-ақ төлем карточкаларын пайдалана отырып төлемдерді қабылдауға және (немесе) жедел төлем жүйесін пайдалана отырып төлемдерді қабылдауға арналған төлем терминалдары (құрылғылары) арқылы қарыз алушы шарт бойынша төлемдерді өтеу есебіне жүргізетін төлемдерді қабылдаудан банктер мен төлем ұйымдарының бас тартқаны үшін жауап бермейді.
- 7.10. Ломбард пен қаржылық қызметтерді тұтынушының www.slombard.kz интернет-ресурста танысуға болатын құқықтары мен міндеттерін қамтитын нормалар Микроқаржы қызметі туралы заңда, Стандарттық талаптарда қамтылған.

8. Микрокредит беру шарттары бойынша клиенттермен жұмыс істеу тәртібі, шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері, микрокредит беру және өтеу тәртібі

- 8.1. Ломбард өтінім беруші өтініш берген және оларға тиісті құжаттарды ұсынған сәттен бастап бір сағат ішінде және қамтамасыз ету болған кезде оны бас тарту себептерін көрсете отырып микрокредит беру не беруден бас тарту туралы хабардар етеді.
- 8.2. Менеджер микрокредиттер беру шеңберінде өтінім берушімен өзара іс - қимыл жасау кезінде мынадай талаптарды сақтауға міндетті:
- 1) микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін өтінім берушіге микрокредит алуға өтініш жасау тәсіліне қарамастан:
 - микрокредит талаптары туралы анық және толық ақпарат және микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттар тізбесін;
 - микрокредит беру мерзімін;
 - микрокредиттің шекті сомасын;
 - сомасы жылдық пайызбен не тіркелген сомадағы сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін, сенімді жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін (микрокредиттің нақты құны), сондай-ақ өтінім беруші өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасын;
 - микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда өтінім берушінің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпаратты;
 - кепіл берушінің, кепілгердің, кепілгердің және микрокредитті қамтамасыз ету туралы шарттың тарабы болып табылатын өзге тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат;
 - өтінім берушіде туындаған мәселелер бойынша кеңес беру;
 - негізгі ақпарат құжатты;
 - өтінім берушінің қалауы бойынша іс жүргізу - микрокредит беру туралы шарттың жобасы;
 - қосымша қызмет алу шартымен (бар болса) микрокредит беру туралы және қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қызмет алуға байланысты өтінім беруші жасасатын өзге де шарттар туралы ақпарат беруге міндетті;
 - 2) микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін өтінім берушіге сауалнама жүргізу арқылы алаяқтыққа қарсы іс-шараларды жүзеге асыруға міндетті;
 - 3) өтінім берушінің қаржылық жағдайы туралы ақпарат негізінде оның кредит қабілеттілігін (төлем қабілеттілігін) бағалауды жүргізуге;
 - 4) микрокредитті беру және (немесе) жаңа микрокредит беру туралы шарттың талаптары өзгерген кезде микрокредитті өтеу мақсатында негізгі борыш сомасына капиталдандырылған (жиынтықталған) сыйақыны есептеу мақсатында мерзімі өткен сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлға, өсімпұлға),

- комиссияларға және микрокредитті беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдерге жол бермеуге;
- 5) Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасында кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы» Заңына сәйкес кредиттік бюроға ақпарат беруге;
 - 6) микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу немесе толық мерзімінен бұрын өтеу жағдайында қарыз алушының микрокредитті пайдаланған күндерінің нақты саны үшін ғана сыйақы есептеуге;
 - 7) теңгемен берілген микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді кез келген валюталық немесе өзге баламаға байланыстыра отырып индекстеуге жол бермеуге.
- 8.3. Өтінім берушіге Микроқаржы қызметі туралы Заңның 3-бабының 4-тармағына сәйкес жеке ақыға Ломбард көрсететін қосымша қызметті ұсынған кезде, Ломбард талаптарының 5-тарауының 3-параграфы микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін:
- тауар өтініш берушіге қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және сенімді ақпарат береді;
 - өтінім берушіге оның қосымша қызмет алуан бас тартуға құқылы екенін және өтінім берушінің мұндай қызметтерге келісімінің болмауы микрокредит беру туралы шешім қабылдауға әсер етпейтінін түсіндіреді;
 - әрбір қосымша қызметті алуға өтінім берушінің жеке өтінішімен расталатын еркін, саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.
- 8.4. Егер өтінім беруші микрокредит беру туралы шарт жасасу кезінде өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (ауырған жағдайда) сақтандыру түріндегі қосымша қызметті таңдаған жағдайда, өтінім беруші қызметтерін сатып алуға ниетті сақтандыру ұйымын дербес айқындайды.
- Өтінім берушіде өзі таңдаған сақтандыру ұйымының қызметтері бойынша ұсыныстар болмаған жағдайда, Ломбард өзі қолданатын сақтандыру тарифтері мен шарттарын көрсете отырып, кемінде 5 (бес) сақтандыру ұйымының қызметтерін ұсынады.
- Ломбард ұсынған сақтандыру ұйымдарының сақтандыру параметрлеріне (сақтандыру сомасы, сақтандыру тәуекелдерінің (сақтандыру жағдайларының) тізбесі, сақтандыру төлемін жүзеге асыру шарттары және сақтандыру шартының қолданылу мерзімі) сәйкес келген кезде өтінім беруші таңдаған сақтандыру ұйымына байланысты микрокредиттің шарттары өзгеруге жатпайды.
- Ломбард шарттарында сақтандыру шартын жасау көзделген микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелген күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде шартта көзделген тәсілмен қарыз алушыны оның осындай сақтандыру шартын бұзу құқығы туралы және сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару туралы Азаматтық кодекстің 842 - бабы 2 - тармағының төртінші бөлігінде көзделген тәртіппен хабардар етеді.
- 8.5. Микрокредитті өтеу әдісімен танысу және таңдау үшін менеджер өтінім берушілерге осы Қағидаларда көрсетілген немесе Ломбард қосымша ұсынған түрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады.
- 8.6. Микрокредитті өтеу кестесін толтыру жөніндегі талаптар микрокредитті беру туралы шартқа қолданылмайды, ол бойынша микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылады.
- 8.7. Менеджер өтінім берушіні/қарыз алушыны оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда ықтимал салдарлар туралы хабардар етуге тиіс, бұл шарт бойынша қарыз алушының кредиттік досьесіне қоса тіркелетін ломбард жүзеге асырған іс-шаралардың тізбесін міндетті түрде белгілей отырып.
- 8.8. Ломбард микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін алған, мерзімді әскери қызметтегі әскери қызметшілердің кредиттік есебінде оны мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған кезде Ломбардтың осындай әскери қызметшілердің Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде, басқа да әскерлері мен әскери

құралымдарында мерзімді әскери қызметті өткеруі кезеңінде оларға микрокредиттер беруіне тыйым салынады.

Ломбард микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін алған, мерзімді әскери қызметтегі әскери қызметшінің кредиттік есебінде оны мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған кезде Ломбард осындай әскери қызметшіге микрокредит берген жағдайда Ломбард мұндай микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын талап етуге құқылы емес және мұндай микрокредит беру фактісі анықталған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей, осы шараларды қабылдайды:

- қарыз алушы - әскери қызметкер жеке тұлғаның осындай микрокредит бойынша берешегін толық есептен шығару (кешіру) туралы шешім қабылдайды;
- қарыз алушы - әскери қызметшінің осындай микрокредиті бойынша берешекті өндіріп алуды және талап-арыз жұмысын тоқтатады;
- қарыз алушы - әскери қызметшінің кредиттік бюролардағы кредиттік тарихына осындай микрокредит жөніндегі ақпарат туралы жазбаларды жою арқылы түзетулер енгізеді;
- осындай микрокредит бойынша негізгі борыштың, сыйақының және (немесе) тұрақсыздық айыбының бұрын ұсталған (төленген) сомаларын қарыз алушы - әскери қызметшіге қайтаруды жүзеге асырады.

Ломбард мерзімді әскери қызметтегі әскери қызметшілерге микрокредит беру туралы шарт бойынша уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақыны есепке жазбай, мерзімді әскери қызмет өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейінгі күнтізбелік 60 (алпыс) күнді қамтитын кезеңге негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруды ұсынуға міндетті.

- 8.9. Микрокредит беру туралы шарт қарыз алушыға Стандартты талаптарға (қосылу шартына) қосылу туралы өтініш болып табылатын кепіл билетін ресімдеу және беру арқылы жасалады.
- 8.10. Кепіл билетіне қол қоя отырып, Қарыз алушы кепіл билетінің талаптарымен және осы Қағидалардың талаптарымен толық және сөзсіз келісімін растайды, сондай-ақ шарттың стандартты талаптарына қосылады.
- 8.11. Қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағдайларын қоспағанда, ломбард микрокредит беру туралы шарттың талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы емес. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарын жақсарту:
 - 1) тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою;
 - 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына өзгеріс;
 - 3) мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін қамтитын кезеңге және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнтізбелік күнге кейінге қалдыру және (немесе) микрокредит бойынша төлемдерді бөліп төлеу болып табылады.Микрокредит беру туралы шартта қарыз алушы үшін жақсартатын шарттардың қосымша тізбесі көзделуі мүмкін.
- 8.12. Ломбард жақсартатын талаптарды қолданған жағдайда қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен микрокредит беру туралы шарт талаптарының өзгергені туралы хабарланады.
- 8.13. Қарыз алушы Ломбардтың тиісті хабарламасын алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде ломбард ұсынған жақсарту шарттарынан бас тартуға және өзінің шешімі туралы ломбардқа микрокредит беру туралы шартта айқындалған тәртіппен және (немесе) цифрлық объектілер арқылы хабарлауға құқылы.
- 8.14. Ломбардтың микрокредит бойынша ай сайынғы төлемдерді ұлғайтпай микрокредит беру туралы шарт бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды және (немесе) бөліп төлеуді беруі өтініш берушінің келісімі болған кезде ғана жүзеге асырылады.
- 8.15. Ломбард обязан внести изменения в условия договора о предоставлении микрокредита, указанные в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, в случаях, предусмотренных пунктом 3-2 Закона о

микрофинансовой деятельности, если обращение с предложением о внесении указанных изменений направлено в Ломбарду любым из следующих заемщиков:

- 1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии со статьей 68 Закона Республики Казахстан «О жилищных отношениях», при наличии условий, предусмотренных пунктом 5 статьи 61 Закона о банках и (или) пунктом 3-2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности;
- 2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

8.16. Ломбардтың осы Қағидалардың 8.15-тармағында көрсетілген микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізуі мынадай талаптардың кез келгені:

- 1) қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы 2 (екі) ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы көрсетілген қарыз алушының қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген орташа айлық табысымен салыстырғанда 30 (отыз) пайыздан астамға төмендеген;
- 2) қарыз алушы Ломбардқа жүгінген сәтте мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек алған болған жағдайда жүзеге асырылады.

8.17. Микроқаржы қызметі туралы Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген қарыз алушының өтінішін қарау кезеңінде Ломбард микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқылы емес.

8.18. Недостижение взаимоприемлемого решения между Ломбардом и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения заемщиком решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 2) пункта 3 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

8.19. Микрокредит тек қолма қол ақшамен беріледі.

8.20. Микрокредитті (негізгі борышты, сыйақыны) өтеу тәсілдері кепіл билеттерінде көрсетіледі.

8.21. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін қарыз алушы микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерде және мерзімдерде сыйақы төлейді.

8.22. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі микрокредит беру мерзіміне қарамастан бір жылға қайта есептеліп көрсетіледі.

8.23. Микрокредит бойынша сыйақы микрокредитті пайдаланған күндердің нақты санына қарай есептеледі.

8.24. Қарыз алушының микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы төлеуі микрокредит беру туралы шартқа қоса берілетін өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады. Микрокредитті өтеу кестесін беру жөніндегі талаптар, оның ішінде оның талаптары өзгерген кезде микрокредитті беру туралы шартқа қолданылмайды, ол бойынша микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылады.

8.25. Микрокредит бойынша кезекті төлемді өтеу мерзімін өткізіп алған жағдайда, сыйақы микрокредитті пайдаланудың нақты мерзімі үшін есептеледі, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес мерзімін өткізіп алғаны үшін тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептеледі.

8.26. Ломбард ломбардтың ішкі құжаттарына және микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес сыйақы және/немесе тұрақсыздық айыбын есептеуді тоқтата тұруға құқылы. Бұл ретте, қарыз алушы қандай да бір соманы төлеу жөніндегі міндеттемелерді орындаған (ішінара орындаған) кезде, егер Ломбард өзгеше айқындамаса, қарыз алушының міндеттемелерін айқындау тоқтата тұруды есепке алмағанда микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес жүзеге асырылатын болады.

9. Қаржы өнімінің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі

9.1. Өтінім берушіге микрокредит берілгенге дейін Ломбард микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді, ол мыналарды:

- 1) өтінім берушінің төлем қабілеттілігі мен кредиттік тарихын талдауды;

- 2) микрокредит берудің өтінім берушінің қолда бар банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалауды;
 - 3) кредиттік, іс-қимыл тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілерінің болуын бағалауды қамтиды.
- 9.2. Микрокредит жарамсыз деп табылған жағдайда Ломбард мыналарды:
- 1) осындай микрокредитті өтінім берушіге ұсынуды;
 - 2) микрокредит алу туралы өтінімді мақұлдауды;
 - 3) қолданыстағы микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайтуды жүзеге асырмайды.
- 9.3. Микрокредиттің жарамдылығына бағалау жүргізу мақсатында Ломбард мынадай ақпарат (мәліметтер) сұратады (алады) және талдайды:
- 1) микрокредит алу мақсаттары;
 - 2) микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі;
 - 3) өтінім берушінің борыш жүктемесінің деңгейі;
 - 4) іс-қимылдық және басқа да факторлар.
- 9.4. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде Ломбард қосымша қызметтерге арналған шығыстарды қоса алғанда, егер мұндай қызметтер микрокредит алудың міндетті шарты болып табылса, оны алу процесінің ажырамас бөлігі ретінде ұсынылса не өтінім беруші үшін сөзсіз болып табылса, өтінім берушінің микрокредит алуға байланысты туындайтын барлық шығыстарын ескереді.
- 9.5. Ломбард кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді көздердің деректерін пайдалануды қоса алғанда, микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың дәйектілігі мен толықтығын тексеру үшін шаралар қабылдайды.
- 9.6. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау өтінім берушінің кредиттік тарихының деректеріне ғана негізделмейді.
- 9.7. Кредиттік, іс-қимыл тәуекелінің не алаяқтық тәуекелінің жоғары белгілері болған кезде Ломбард Ломбардтың қол жетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, өтінім беруші ұсынған мәліметтерді қосымша тексеруді жүзеге асырады.
- 9.8. Ломбард өтінім берушіге Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартуға, сондай-ақ мәлімделген соманы, микрокредит берудің мерзімін және басқа да шарттарын өзгертуге құқылы. Өтінім беруші Ломбард оны беру туралы шешім қабылдағанға дейін микрокредит беру туралы шарт жасасудан бас тартуға құқылы.
- 9.9. Ломбард аталған тұлғаға қатысты соттан тыс банкроттық рәсімі немесе сот банкроттығы рәсімі аяқталғаны туралы хабарландыру орналастырылған күннен бастап 5 (бес) жыл ішінде Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттық туралы» Заңында көзделген тәртіппен өтінім берушіге микрокредит беруге, сондай-ақ осындай өтінім берушіден кепіл, кепілдік түрінде қамтамасыз етуді қабылдауға құқылы емес және (немесе) микрокредит беру туралы шарттар бойынша кепілгерлік. Осы талаптар Ломбард мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілімен беретін микрокредиттерге қолданылмайды.

10. Төлем қабілеті жоқ қарыз алушылармен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

- 10.1. Ломбард микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған жағдайда, бірақ ол басталған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей қарыз алушыны Шартта көзделген тәсілмен және мерзімде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілер) арқылы:
- 1) хабарламада көрсетілген күнге микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
 - 2) хабарламада көрсетілген мерзімде микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу қажеттілігін;
 - 3) Ломбард қарыз алушыға жазбаша нысанда және (немесе) цифрлық объектілер арқылы және (немесе) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен

хабарлама жіберген күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде қарыз алушының Ломбардқа жүгіну құқығына қатысты ұсыныспен нұсқау:

- микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына өзгерістер;
 - микрокредит беру туралы шарт бойынша ай сайынғы төлемнің кемінде 3 (үш) ай мерзіміне микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерден кемінде 50 (елу) пайызға кеміту;
 - негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
 - берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін өзгерту, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеу;
 - микрокредит мерзімін өзгерту;
 - мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредитке қызмет көрсетуге байланысты тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою;
 - кепілді және (немесе) өзге де мүлікті ломбардқа беру жолымен микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына кері қайтарып беру мөрі,
- 4) қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдарлары;
- 5) Ломбардтың қалауы бойынша өзге де мәліметтер.

Ломбард қарыз алушыға хабарлау үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

10.2. Микрокредит беру туралы шартта көрсетілген немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қарыз алушысы хабарлаған қарыз алушының тұрғылықты (орналасқан) жеріне жіберілетін қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарлама Қағидаларға 2-Қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.

10.3. SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе «Сейф-Ломбард» мобильдік қосымшасы арқылы жіберілетін хабарламада Микроқаржы қызметі туралы заңның 9-2-бабы 1-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген ақпарат, сондай-ақ www.slombard.kz интернет-ресурсында және (немесе) «Сейф-Ломбард» мобильдік қосымшасында орналастырылған ақпаратқа Қағидаларға 2-қосымшада көзделген сілтеме көрсетіледі.

10.4. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) микрокредит беру туралы шарт шеңберінде Ломбардпен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы мынадай талаптар сақтала отырып жүзеге асырылады:

- 1) жеке өзара іс-қимыл жасауға жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде қарыз алушының тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша не Ломбардүй-жайында - егер қарыз алушымен өзге уақыт, кезеңділік немесе күн (демалыс және (немесе) мереке) келісілмеген болса, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні бір реттен артық емес;
- 2) Ломбардтың бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесуге жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде үш реттен артық емес және демалыс және мереке күндері сағат 9.00-ден 19.00-ге дейінгі кезеңде екі реттен артық емес жол беріледі;
- 3) әрбір өзара іс-қимыл кезінде Ломбард қызметкері:
 - Ломбардтың атауы және оның орналасқан жері;
 - тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса) және лауазымы;
 - шартта көзделген берешектің құрылымы, негізгі борыштың, сыйақының, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығы;
 - қарыз алушының шартта, Микроқаржылық қызметі туралы заңда көзделген жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ шартта көзделген міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау салдары туралы хабарлайды.

Өзара әрекеттесу кезінде келесі шектеулер сақталады:

- осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделмеген тәсілдермен және кезеңдерде өзара іс-қимылды жүзеге асыру;
- осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ Ломбардтың атауын хабарлау кезінде мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін қарыз алушының орналасқан жері және (немесе) байланыс деректері белгіленген жағдайларды қоспағанда, шарт шеңберінде Ломбарпен міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасау, оның орналасқан жері, тегі, аты, әкесінің аты (ол бар болса), өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның лауазымы;
- мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыға және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаға тегі және (немесе) аты және (немесе) әкесінің аты анық емес (ол бар болса), сондай-ақ Ломбард қызметкерінің жұмыс орны және (немесе) лауазымы туралы шындыққа жанаспайтын мәліметтерді хабарлау;
- мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыны және (немесе) оның өкілін және (немесе) шарт шеңберіндегі Ломбарпен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруға әкелу;
- өзара іс-қимыл жүзеге асырылатын адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді тарату не осы адамның мүдделеріне мүліктік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария ету.

Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы тек Ломбардтың телефон нөмірлерінен және (немесе) Ломбардқа тиесілі ретінде сәйкестендірілетін және қарыз алушыға, сондай-ақ уәкілетті органға хабарланған өзге де байланыс арналарынан жүзеге асырылады.

Берешекті өндіріп алу жөніндегі мәселелерді реттеуге уәкілеттік берілген Ломбард қызметкерлерінің телефон нөмірлерін www.slombard.kz интернет-ресурсының «Клиенттермен өзара іс-қимыл» бөлімінде орналастырады.

Телефон нөмірлері өзгерген жағдайларда Ломбард жазбаша немесе электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы уәкілетті органды осындай өзгерістер орын алған күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) күннен кешіктірілмейтін мерзімде хабардар етеді.

Микрокредит беру туралы шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу мәселелері бойынша мерзімі өткен берешегі бар қаржы қызметтерін тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс - қимыл міндетті аудиотехника құралдарын пайдалана отырып, тіркелуге жатады. Мұндай өзара іс-қимылдардың жазбалары тиісті өзара іс-қимыл жасалған күннен бастап кемінде үш ай сақталады.

10.5. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша арызбен Ломбардқа жүгінген жағдайда, Ломбард микрокредит беру туралы шартты өзгертудің ұсынылған талаптарын мынадай тәртіппен қарайды: Қазақстан Республикасы уәкілетті органының микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістерді қарау қағидаларын реттейтін және шарттың талаптарын өзгерту туралы қарыз алушының өтінішін қарау үшін талап етілетін құжаттардың тізбесін қамтитын тиісті құқықтық актісінде белгіленген микрокредит беру туралы өтінішті қарайды.

10.6. Егер микрокредит беру туралы шартта Ломбардтың шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға беру құқығы көзделген жағдайда, Ломбард:

- 1) құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарты жасалғанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушыны үшінші тұлғаға микрокредит беру туралы шартта көрсетілген шарт бойынша ломбардтың құқықтарын (талаптарын) жоспарланып отырған басқаға беру туралы, сондай-ақ осындай басқаға беру туралы шартта

көзделген тәсілмен қарыз алушының дербес деректерін өңдеу (беру) туралы хабардар етеді сондай - ақ Ломбардқа Қазақстан Республикасының «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Заңында көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы клиент - жеке тұлғаны сәйкестендіруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін цифрлық объектілер арқылы хабарлайды;

- 2) құқықтарды (талаптарды) басқаға беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілері арқылы қарыз алушыға (немесе оның уәкілетті өкіліне) шарт бойынша құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға өткендігі туралы: құқықтары (талаптары) берілген тұлғаның атауы, орналасқан жері және банктік деректемелері, шарт бойынша одан әрі төлемдерді тағайындауды, берілген құқықтардың (талаптардың) көлемі, шарт бойынша берешектің мөлшері мен құрылымы (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) және төленуге жататын басқа да сомалар бойынша ағымдағы және мерзімі өткен берешек қалдықтарын көрсете отырып хабарлайды.

11. Ломбард пен қаржы қызметтерін тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржы қызметтерін тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

- 11.1. Микрокредит беру туралы шартты орындауға байланысты келіспеушіліктер туындаған жағдайда қаржы қызметтерін тұтынушы оларды реттеу үшін Ломбардқа, ал келісімге қол жеткізілмеген жағдайда – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы. Микроқаржы омбудсманының деректері және оның байланыс деректері, орналасқан жері www.slombard.kz интернет-ресурсының «Кленттермен өзара іс-қимыл» бөлімінде орналастырылады.
- 11.2. Микроқаржы омбудсманы өз қызметінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен және жағдайларда Ломбард пен жеке тұлға арасында, сондай-ақ қарыз алушы мен осындай шарт бойынша құқық (талап) берілген адам арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын тәуелсіз жеке тұлға болып табылады.
- 11.3. Микроқаржы омбудсманына жүгіну қаржы қызметтерін тұтынушының уәкілетті органға жүгіну, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен өзінің құқықтары мен заңды мүдделерін сотта қорғау құқығын шектемейді.
- 11.4. Ломбард Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасайды, оның сұрау салуы бойынша қажетті ақпарат пен құжаттарды ұсынады, өтінішті, дауды қарауға қатысады және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен қабылданған шешімдерді орындайды
- 11.5. Микроқаржы омбудсманының шешімі Ломбард үшін, қарыз алушы - жеке тұлға микрокредит беру туралы жасасқан шарт бойынша құқық (талап) берілген тұлға үшін, оны қарыз алушы - жеке тұлға қабылдаған жағдайда міндетті.
- 11.6. Микроқаржы омбудсманының жеке тұлғалардың өтініштерін қарауы өтеусіз негізде жүзеге асырылады.
- 11.7. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша микроқаржы омбудсманы мүдделі тараптар не олардың өкілдері қол қоятын хаттаманы ресімдейді, ол қарыз алушының, Ломбардтың және микрокредит беру туралы шарт (бар болса) бойынша құқығы (талабы) берілген адамның назарына жеткізіледі.
- 11.8. Микроқаржы омбудсманының шешімі Ломбард үшін, сондай – ақ қарыз алушы-жеке тұлға осындай шешім қабылдаған жағдайда микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) берілген тұлға үшін міндетті болып табылады. Егер тараптардың келісімінде өзгеше мерзім белгіленбесе, микроқаржы омбудсманының шешімін орындау мерзімі күнтізбелік 30 (отыз) күнді құрайды.
- 11.9. Микрокредит беру туралы шарттар бойынша міндеттемелерді орындау талаптарын өзгертуге қатысты қарыз алушылардың өтініштері бойынша микроқаржы омбудсманы тараптардың өзара қолайлы шешімге қол жеткізуіне және микрокредит

беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау талаптарын өзгерту туралы тараптар келіскен шешім қабылдауға жәрдемдеседі.

11.10. Микроқаржы омбудсманының шешімімен келіспеген жағдайда мүдделі тарап сотқа жүгінуге құқылы.

12. Микрокредитті өтеу әдістері

12.1. Микрокредитті өтеу әдісі:

- сараланған төлемдер әдісімен, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу әрбір есеп айырысу кезеңіндегі негізгі борыштың мөлшері бойынша тең үлесін және негізгі борыштың қалдығына тиісті есеп айырысу кезеңіне есептелген сыйақыны қамтитын азайтылатын төлемдермен жүзеге асырылады (екі және одан да көп ай мерзімге берілетін қарыздар үшін);
- микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыштың бір бөлігі мен тиісті есеп айырысу кезеңінде негізгі борыштың қалдығына есептелген сыйақыны қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі бойына тең төлемдермен жүзеге асырылатын аннуитеттік төлемдер әдісімен жүзеге асырылады, бұл ретте көрсетілген бөліктердің арақатынасы есеп айырысу кезеңінің ұзақтығына байланысты айқындалады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері өзгелерден өзгеше болуы мүмкін (екі және одан да көп ай мерзімге берілетін микрокредиттер үшін);
- микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлем жасау.

12.2. Ломбард қарыз алушыға Ломбардтың ішкі құжаттарында осындай шарт болған жағдайда ішкі құжаттарға сәйкес есептелген қарызды өтеудің қосымша әдістерін ұсынады.

12.3. Микрокредитті өтеу кестесі тиісті өнімнің талаптарына сәйкес өтініш беруші таңдаған өтеу әдісі ескеріле отырып жасалады. Микрокредитті өтеу кестесін жасау микрокредитті беру туралы шартқа қолданылмайды, ол бойынша микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылады.

13. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың аз қозғалатын топтарына микрокредит беру тәртібі.

Мүгедектігі бар адамдарға және сенім білдірілген адамның қатысуымен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет ерекшеліктері

13.1. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына микрокредиттер туралы ақпаратты ашу олардың қажеттіліктері мен ерекшеліктері ескеріле отырып жүзеге асырылады және осы тарауда көзделген ақпараттан басқа, көрсетілген адамдарға мынадай ақпаратты жеткізуді қамтиды:

- 1) қызмет көрсетудің қолжетімді тәсілдері;
- 2) мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін бейімделген Ломбардтың үй-жайлары мен өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларының болуы және орналасқан жері, олардың жұмыс режимі, сондай-ақ осындай үй-жайларда ұйым көрсететін қызметтердің тізбесі туралы;
- 3) құжаттар мен мәліметтерді алудың қолжетімді форматтары;
- 4) қаржылық қызметтерді тұтынушының не оның сенім білдірілген адамының өтініші бойынша ақпараттандыру мен қызмет көрсетудің жекелеген тәсілдерін ажырату мүмкіндігі, сондай-ақ осындай өтінішті беру тәртібі туралы;
- 5) микроқаржылық қызметтер цифрлық объектілерді (оның ішінде операциялар түрлері және (немесе) сомалары бойынша) пайдалана отырып көрсету кезінде шектеулер белгілеу мүмкіндіктері және оларды белгілеу, өзгерту не күшін жою тәртібі туралы;
- 6) сенімді тұлғаның операцияларды қосымша растау сервистері (Ломбардта осындай сервис болған кезде), оны қосу және ажырату талаптары, растауға жататын операциялардың тізбесі, сондай-ақ растау мерзімдері;
- 7) денсаулыққа қатысты шектеулер болған кезде қаржылық қызметтерді тұтынушының құжаттарына қол қою және ерік білдіруін ресімдеудің қолжетімді тәсілдері;

- 8) дауыспен ақпарат берудің автоматтандырылған жүйесімен ғана өзара іс-қимыл жасаудың орнына қызметкерге жүгіну мүмкіндігін қоса алғанда, Ломбард қызметкерінің консультациясын алу тәртібі.
- 13.2. Ломбардтың бөлімшелерінде мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету үшін физикалық қолжетімділігі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі бойынша ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып қамтамасыз етіледі.
- Ломбард мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын өтінім берушіге/қарыз алушыға бірінші кезекте қызмет көрсету мүмкіндігін бере отырып, өтінім берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсетудің тең шарттарын қамтамасыз етеді.
- 13.3. Көру қабілеті бұзылған өтінім берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері:
- 1) алдын ала өзін таныстырып және өтінім берушіге/қарыз алушыға онымен тікелей қарым-қатынас жасалатынын көрсете отырып, Ломбардтың үй-жайында бағдарлау бойынша көмек көрсетеді;
 - 2) бірінші кезекте қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді және қажетті қызмет көрсету терезесіне қозғалуға көмек көрсетеді;
 - 3) кез келген ақпаратпен танысу және операциялар жүргізу үшін лупаның немесе электрондық бейне-ұлғайтқыштың (болған жағдайда) болуы туралы хабарлайды;
 - 4) ақпаратпен және құжаттамамен, оның ішінде қол қою үшін ұсынылатын ақпаратпен танысу тәсілі туралы нақтылайды, іске асырылатын бірнеше баламалы өзара іс-қимыл арналарын ұсынады (үлкейтілген қаріппен жарқылдаудың пайда болуын болдырмайтын күңгірт қағазда қағаз жеткізгіште құжатты ұсыну, құжатты қол жетімді форматта қолма-қол беру (қағаз жеткізгіште) және (немесе) қол жетімді форматта электрондық түрде (өтінім беруші/қарыз алушы көрсеткен телефон нөміріне, электрондық пошта мекенжайына жіберу, өтінім беруші/қарыз алушы ұсынған электрондық жеткізгішке көшіру және т.б.) (PDF (міндетті түрде мәтіндік қабаты бар), RTF, TXT, DOC (X)) бағдарламаларымен оқу үшін қол жетімді пішімде өзгерістерден қорғаумен);
 - 5) микрокредит беру туралы шарттың және өтінім беруші/қарыз алушы қол қоятын өзге де құжаттардың мәтінін дауыспен шығарады;
 - 6) қашықтықтан арналар интерфейсінің көзбен шолып қабылдануын қамтамасыз етеді (қаріптің контрастылық деңгейінің өзгеруі, қаріп өлшемінің ұлғаюы, www.slombard.kz интернет-ресурсы немесе «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасы ақпаратының дыбысталуы).
- 13.4. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған өтінім берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері:
- 1) қарым-қатынастың неғұрлым қолайлы тәсілдерін және ақпарат алу арналарын нақтылайды, сөз сөйлеуге мүмкіндік береді, сөзін үзбейді, оны жеделдетуге немесе ол үшін сөз тіркестерін аяқтауға тырыспайды немесе коммуникацияның баламалы тәсілін сыпайы түрде ұсынады (қағаз бен тұтқаның көмегімен, телефонды пайдалана отырып және т.б.);
 - 2) оның бетіне қарап және тиісті өтінішсіз дауысын көтермей, өтініш беруші/қарыз алушы айтылған ақпаратты аузынан оқыған кезде қолайлылықты қамтамасыз ету үшін жай және анық артикуляциямен сөйлейді, өтінім беруші/қарыз алушы ақпаратты жақсы еститін (мұндай мүмкіндік болған кезде) жақта болады, ақпаратты қайталауды сұрайды, фразаны басқа сөзбен қайталап, мүмкіндігінше жеңілдетеді ұсынысты және оның мәнін сақтай отырып;
 - 3) қажет болған жағдайда қол сілкіп және оған тиіспей назар аударады;
 - 4) қажет болған кезде өтінім берушімен/қарыз алушымен жазбаша қарым-қатынас жасауды, жеке сурдоаудармашы арқылы қарым-қатынас жасауды не өтінім берушіге/қарыз алушыға тиесілі мобильді құрылғыны пайдалана отырып,

сурдоаударманың қашықтықтан қызмет көрсетуін пайдалануды қамтамасыз етеді;

- 5) өтінім берушінің/қарыз алушының келісімі болған кезде жеке сурдоаудармашының немесе өтінім берушінің/қарыз алушының тифлосурдоаудармашысының болуына кедергі келтірмейді, ол туралы мәліметтерде тиісті белгілердің болуын тексереді. Егер өтінім берушінің/қарыз алушының ілесіп жүрушісі ымдау тілінің аудармашысы (сурдоаудармашы, тифлосурдоаудармашы) екенін мәлімдесе, Ломбард менеджері одан жеке басын куәландыратын құжатты, сондай-ақ білімін және (немесе) біліктілігін растайтын құжаттарды көрсетуін сұрауға және олардың көшірмесін алып тастауға құқылы;
- 6) қауіпсіздік мақсатында, тиісті техникалық мүмкіндік болған кезде, ымдау тілі аудармашысымен қызмет көрсетудің бейнежазбасын жүргізеді, бұл туралы алдын ала ескертеді, ымдау тілі аудармашысынан құжаттың мәтінін бұрмалаусыз аударғанын көрсете отырып, құжатқа жеке қол қоюды талап етеді. Ымдау тілі аудармашысы өзінің біліктілігін растаудан және дұрыстығына аудармасын растаудан басқа, өзіне белгілі болған ақпаратты (микрокредит беру құпиясы, заңмен қорғалатын құпия, дербес деректерді қорғау) жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюға міндеттенеді;
- 7) өтінім берушіге/қарыз алушыға кейіннен танысу үшін мазмұны өтінім берушінің/қарыз алушының назарына дәл және толық жеткізілуі тиіс кез келген құжаттың электрондық көшірмесін алу мүмкіндігін ұсынады (өтінім беруші/қарыз алушы көрсеткен телефонға, электрондық поштаға жіберу, өтінім беруші/қарыз алушы ұсынған электрондық жеткізгішке көшірме жасау және т.б.);
- 8) вербалды қарым-қатынасты көздемейтін өзара іс-қимыл арнасы арқылы байланыс орталықтары арқылы өзара іс-қимыл жасау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

13.5. Өтінім берушіге/қарыз алушыға тірек-қимыл аппараты бұзылған жағдайда Ломбард менеджері:

- 1) Ломбард үй-жайына өтуге көмектеседі, егер ол мұны өз бетінше жасауға қиындық келтірсе, есіктерді автоматты түрде ашу мүмкіндігі болмаған жағдайда есіктерді ашады;
- 2) өтінім берушіге/қарыз алушыға Ломбардтың үй-жайында және операцияны таңдауда бағдарлануға көмектеседі;
- 3) күту залындағы орынға дейін өткізеді;
- 4) өтінім берушіге/қарыз алушыға, оның ішінде мүгедек арбамен жүріп-тұратын адамға қызмет көрсету терезесіне кедергісіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

13.6. Менталдық бұзылулары бар өтінім берушіге/қарыз алушыға (оның ішінде жадының бұзылуынан зардап шегетін адамдарға) қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері:

- 1) Ломбардтың үй-жайында жүріп-тұру, қажетті операцияны таңдау кезінде көмек көрсетеді, өтінім берушіге/қарыз алушыға кезектен тыс қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді;
- 2) жүгінген кезде қысқаша сөздік тұжырымдарды пайдаланады («Сізді жеткізейін», «Сізді шығарып салуға рұқсат етіңіз» емес), анық және қалыпты қарқынмен сөйлейді, қажет болған жағдайда ақпаратты мәжбүрлеусіз қайталап айтады;
- 3) мүмкіндік болған кезде өтінім беруші/қарыз алушы үшін стрестік факторлардың туындауын болдырмайтын тыныш жағдайда қызмет көрсетеді;
- 4) www.slombard.kz интернет-ресурсында немесе «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасында микрокредит туралы қашықтықтан ақпарат алу мүмкіндігі туралы, сәйкестендіру және аутентификацияға қол жеткізудің қашықтықтан қол жеткізу арналарын пайдалана отырып көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің өзге де мүмкіндіктері туралы қысқаша, анық және түсінікті ақпарат береді;
- 5) қабылдау үшін қарапайым ірі суреттермен, иллюстрациялармен, сызбалармен және (немесе) диаграммалармен толықтырылған, бірдей жол ұзындығымен,

үлкейтілген қаріппен, қысқаша тұжырымдалған, анық баяндалған құжаттардың арнайы нұсқаларын танысу үшін ұсынады;

- б) құжатқа қосымша берілетін, мазмұны өтінім берушінің/қарыз алушының назарына дәл және толық көлемде жеткізілуі тиіс кез келген анықтамалық немесе түсіндірме құжаттың электрондық нұсқасымен танысу үшін алуға мүмкіндік береді (өтінім беруші/қарыз алушы үшін қолайлы электрондық поштаға жіберу, клиент ұсынған электрондық тасымалдағышқа көшіру және т.б.), сондай-ақ қарапайым тұжырымдарды, ілеспе суреттерді, диаграммаларды және т.б. пайдалана отырып, жеңілдетілген түрдегі түсініктемелер.

- 13.7. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын өтінім берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард мұндай өтінім берушіге/қарыз алушыға Ломбардпен өзара іс-қимыл жасау және микрокредит туралы ақпарат алу үшін сенім білдірілген адамды тағайындауға мүмкіндік береді.

Сенім білдірілген адам Ломбардқа өзінің жеке басын куәландыратын құжатты, өтінім беруші/қарыз алушы Ломбардта өз мүдделерін білдіруге заңда белгіленген тәртіппен берген сенімхаттың түпнұсқасы мен көшірмесін сәйкестендіру үшін беруге, сондай-ақ өзіне белгілі болған ақпаратты (микрокредит беру құпиясы, заңмен қорғалатын құпия, дербес деректерді қорғау) жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюға міндеттенеді.

Мүгедектігі бар адамдар және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын өтінім берушілер/қарыз алушылар, олардың сенім білдірген адамдары қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджеріне толық және дұрыс мәліметтер беруге міндеттенеді.

- 13.8. Ағза функциялары бірнеше рет бұзылған өтінім берушіге/қарыз алушыға Ломбардта қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері Мүмкіндігі шектеулі адамдарға қаржылық қызметтерді ұсыну және қызмет көрсету бойынша әдістемелік ұсынымдарда көрестілген ережелерді ұстанады.
- 13.9. Ломбард мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын өтінім берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету үшін халықаралық практиканы ескере отырып, өзге де Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес өзге бейімдік шешімдер әзірлеуі мүмкін.

14. Білім, дағды және біліктілік деңгейіне қойылатын талаптар Ломбард қызметкерлерінің қызметтік міндеттерін орындау үшін қарыз алушылармен өзара іс-қимыл жасау кезіндегі міндеттері, олардың осы Қағидаларды және Ломбардтың ішкі құжаттарын бұзғаны үшін жауапкершілігі

- 14.1. Өтінім берушімен/қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасайтын Ломбардтың қызметкерлеріне білім, дағдылар және біліктілік деңгейіне қойылатын негізгі талаптар:
- негізгі жалпы білімінің және көрсетілетін қызметтерді сату саласында кемінде 1 (бір) жыл жұмыс өтілінің болуы;
 - Ломбардтың еңбек шартында және ішкі құжаттарында көзделген лауазымдық міндеттерді орындау үшін қажетті ақпаратты меңгеру дағдылары, сондай-ақ осындай ақпаратты Ломбардтың қарыз алушысына қолжетімді нысанда, оның ішінде қарыз алушыға осындай ақпарат қамтылған құжаттармен танысуға мүмкіндік беру арқылы беру дағдылары.
- 14.2. Ломбард Ломбардтың өтінім берушілерімен/қарыз алушыларымен тікелей өзара іс-қимылды жүзеге асыратын қызметкерлерді оқытуға және олардың кәсіби деңгейінің жоғары болуын қамтамасыз етуге ықпал ететін өзге де шаралар қолдануға міндетті. Ломбард қызметкері олардың функцияларын жүзеге асыру басталғанға дейін кемінде 2 (екі) апта бұрын Ломбардта даярлықтан және оқудан өтеді.
- 14.3. Ломбард қызметкерлерінің және уәкілетті тұлғалардың микрокредит беру кезіндегі мінез-құлық нормалары, өтінім берушілермен/қарыз алушылармен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын Ломбард қызметкерлерінің біліктілігіне қойылатын талаптар

Қазақстан Республикасы уәкілетті органының талаптарына сәйкес Ломбардтың жекелеген ішкі нормативтік құжаттарымен реттеледі.

- 14.4. Ломбард қызмет ететін және жеке тұлға - әлеуетті қаржылық қызметтерді тұтынушыларда қаржы өнімдерінің жағдайлары, олармен байланысты тәуекелдер мен салдарлар, сондай-ақ негізделген және дербес шешімдер қабылдау қабілеті туралы түсінік қалыптастыру мақсатында www.slombard.kz интернет-ресурсында «Клиентпен өзара іс-қимыл» бөлімінде орналастырып олардың қаржылық сауаттылығы бағдарламасын әзірлейді және бекітеді.
- 14.5. Ломбардтың қызметкерлері осы Қағидаларды және Ломбардтың ішкі құжаттарын бұзғаны үшін Қазақстан Республикасының заңдарында, Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен жеке жауап береді.

15. Қорытынды ережелер

- 15.1. Осы Қағидаларға кез келген өзгерістер мен толықтыруларды Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен Ломбардқа қатысушылардың Жалпы жиналысы бекітеді.
- 15.2. Егер осы Қағидалардың жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда, олар күшін жояды және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады.
- 15.3. Осы Қағидалардың жекелеген нормаларының жарамсыздығы басқа нормалар мен ережелердің тұтастай жарамсыз болуына әкеп соқпайды.
- 15.4. Осы Қағидалар реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына, Ломбардтың ішкі құжаттарына, сондай-ақ микроқаржы нарығындағы жалпы қабылданған кәсіби қызмет стандарттарына сәйкес шешілуге жатады.

(қарыз алушының аты, тегі,
әкесінің аты (егер ол жеке
басын куәландыратын
құжатта көрсетілген болса))

Мекенжайы: _____

Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізуден бас тарту

«Сейф-Ломбард» ЖШС (бұдан әрі - Кредитор) Сіздің ____ . ____ . ____ жылғы № ____
Кепіл билетінің (бұдан әрі - Шарт) талаптарына өзгерістер енгізу туралы ____ . ____ . ____
жылғы өтінішіңізге (____ . ____ . ____ жылғы кіріс № ____) жауап ретінде төмендегіні
хабарлайды.

«Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 9-2-бабы 3-
тармағының 3) тармақшасына сәйкес Кредитор Сізге

(бас тарту себебінің негіздемесін көрсету)

байланысты Шарттың талаптарына өзгерістер енгізуден бас тарту туралы шешім
қабылдады.

Тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса).

Кредитордың
уәкілетті тұлғасының лауазымы _____ ТАӘ

қолы

Т.А.Ә./Ф.И.О.: _____

Тұратын жері /Место жительства: _____

«__» _____ 20__ ж./г.

**Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы
ХАБАРЛАМА/ УВЕДОМЛЕНИЕ о наличии просроченной задолженности по
принятым обязательствам**

Осы арқылы «Сейф-Ломбард» ЖШС (бұдан әрі – Ломбард) Сізге осы хабарламада көрсетілген күнге берешектің мерзімі өткендігі және Сізбен «__» _____ жылы жасалған № _____ Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша (бұдан әрі – Шарт) төлемдерді енгізу қажеттілігі туралы хабарлайды//

Настоящим ТОО «Сейф-Ломбард» (далее – Ломбард) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности на дату, указанную в настоящем уведомлении, и необходимости внесения платежей по Договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) № _____, заключенному с Вами «__» _____ года (далее – Договор).

Осыған байланысты _____ жылғы жағдай бойынша /

В связи с чем по состоянию на _____ года:

Сіздің Шарт бойынша мерзімі өткен берешегіңіз _____ құрайды, оның ішінде:

Ваша просроченная задолженность по Договору составляет _____, в том числе:

1) негізгі борыш бойынша / по основному долгу - _____;

2) сыйақы бойынша/ по вознаграждению - _____.

Шарт талаптарына сәйкес Сізге негізгі борышты қайтару және (немесе) сыйақыны төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін мөлшері _____ құрайтын тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) есептелді /

В соответствии с условиями Договора Вам начислена неустойка (штраф, пеня) за нарушение обязательства по возврату основного долга и (или) уплате вознаграждения, которая составляет _____.

Осылайша, көрсетілген күнге Шарт бойынша Сіздің берешегіңіздің жалпы сомасы (тұрақсыздық айыбын қоса алғанда) _____ құрайды, оны Шарт бойынша берешекті өтеген күнге дейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын ескере отырып өтеуіңіз қажет/

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

Сіз Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде Ломбардқа баруға және (немесе) жазбаша түрде, сондай-ақ (цифрлық объектілер) арқылы және (немесе) Шартта көзделген өзге де тәсілмен Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңының (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішіңізді негіздейтін міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алудың туындау себептері, кірістер және басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқылысыз./

Вы вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме, а также через цифровые объекты и (или) иным способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах

(фактах), которые обуславливают Ваше заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон).

Бұл ретте Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген Сіздің өтінішіңізді алған күннен кейін 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде Ломбард Сіз ұсынған Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы ұсыныстарды қарайды және Шартта көзделген жазбаша тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы Сізге төмендегілер туралы хабарлайды: /

При этом в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, Ломбард рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменном способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты, сообщит Вам о (об):

1) Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні / согласи с предложенными изменениями в условия Договора;

2) **Шарт талаптарын өзгерту бойынша өзінің ұсыныстарында.** / своих предложениях по изменению условий Договора;

3) осындай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту / отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Қарыз алушы Ломбардтың Шарттың талаптарын өзгерту жөніндегі ұсыныстарымен келіскен жағдайда, мұндай өзгерістерді енгізу мерзімі Ломбард қарыз алушының жауабын алған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайды / В случае согласия заемщика с предложениями Ломбарда по изменению условий Договора срок внесения таких изменений не превышает 15 календарных дней со дня получения Ломбардом ответа заемщика.

Ломбардтың Шарт талаптарын өзгерту туралы бас тарту жөніндегі шешімін алған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту бойынша өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде, Сіз осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде микроқаржылық омбудсманға жүгінуге құқылысыз /

В случае получения решения об отказе Ломбарда в изменении условий Договора или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, Вы вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману.

Сіз Ломбардтың Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ Сіз Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған жағдайда не Шарт талаптарын өзгерту бойынша Сіз бен Ломбард арасында келісім болмаған жағдайда, онда Ломбард Заңның 9-2-бабының 5-тармағына сәйкес Сізге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге (Шартта Ломбардтың осындай құқығы болған жағдайда), Шарт бойынша құқықты (талап етуді) Заңның 9-1-бабында көрсетілген тұлғаға беруге, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгінуге, сондай-ақ «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы /

В случае неудовлетворения Вами требования Ломбарда о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации Вами прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между Вами и Ломбардом по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона Ломбард вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Ломбарда в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратиться с иском о взыскании имущества во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

Лауазымы / Должность

Т.А.Ә./Ф.И.О

қолы / подпись

Байланыс орталығының телефоны/тел. колл-центра: +77078333555