**Утверждены**
**решением Общего собрания участников**
**ТОО «Сейф-Ломбард» от «17» июля 2026 года**

# Правила предоставления микрокредитов ТОО «Сейф-Ломбард»

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – Правила) ТОО «Сейф-Ломбард» (далее – Ломбард) разработаны в соответствии с пунктом 2 статьи 3-1 Закона Республики Казахстан от 26.11.2012 года №56-V ЗРК «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон о микрофинансовой деятельности), Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее - Требования) от 15.05.2026 года №92, в целях совершенствования системы предоставления микрокредитов, раскрытия информации и определения порядка рассмотрения Ломбардом обращений заявителей/заемщиков, возникающих в процессе предоставления микрокредитов.

1.2. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита.

1.3. Заявителем/заемщиком – потребителем финансовых услуг Ломбарда может быть только физическое лицо, соответствующее следующим требованиям:

1) достигшее 18 (Восемнадцати) лет;
2) не достигшее совершеннолетия, но приобретшее дееспособность в полном объеме со времени вступления в брак (в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан), при предъявлении ими одного из следующих документов, удостоверяющих личность:
   - паспорт;
   - удостоверение личности (кроме временного удостоверения личности, являющееся документом краткосрочного пользования и по которому нельзя совершать гражданско-правовые сделки);
   - вид на жительство иностранца в Республике Казахстан;
   - удостоверение лица без гражданства;
   - заграничный паспорт;
   - оригинал документа, подтверждающий вступление в брак, для лиц, приобретших дееспособность в полном объеме со времени вступления в брак (предъявляется дополнительно к документу, удостоверяющему личность).

1.4. Ломбард осуществляет деятельность по предоставлению бесцелевых микрокредитов физическим лицам под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также под залог транспортного средства, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьмитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете (по тексту настоящих Правил «микрокредиты»), в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных Законом о микрофинансовой деятельности, на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности. Возврат микрокредита осуществляется только в национальной валюте Республики Казахстан без привязки к курсу доллара США или иной иностранной валюте в соответствии с порядком, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита.

1.5. В соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения» Ломбард является субъектом финансового мониторинга.

1.6. Ломбард размещает в филиалах (их помещениях) в месте, доступном для обозрения и ознакомления, и на своем интернет-ресурсе www.slombard.kz:

- копию настоящих Правил;
- форму для подачи обращения, а также информацию о возможности бесплатного обращения заявителей/заемщиков по вопросам микрофинансовой деятельности (настоящие формы также размещены в мобильном приложении «Сейф-Ломбард»);
- форму заявления заемщика о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, предоставляемого в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности (настоящие формы также размещены в мобильном приложении «Сейф-Ломбард»);
- контакты службы микрофинансового омбудсмана.

1.7. Ломбард размещает на интернет-ресурсе www.slombard.kz:
- полное наименование Ломбарда, товарный знак (бренд), информацию о таком товарном знаке (при наличии);
- контактную информацию, в том числе местонахождение отделений Ломбарда;
- сведения о наличии лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности;
- перечень микрокредитов с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее - ГЭСВ), а также информацию о целевой группе потребителей финансовых услуг, для которой предназначен финансовый продукт Ломбарда;
- актуальную информацию о ставках вознаграждения с указанием сведений о дате внесения изменений в действующие ставки вознаграждения, номера внутреннего документа и органа, принявшего данные изменения.

1.8. Ломбард размещает на своем интернет-ресурсе www.slombard.kz средства автоматизированного расчета (калькуляторы), позволяющие заявителю/заемщику определить:

1) размер платежей и общую сумму выплат по микрокредиту с использованием дифференцированного и аннуитетного методов погашения, а также иных методов погашения, предусмотренных внутренними документами Ломбарда;
2) итоговое значение ГЭСВ с учетом всех платежей, связанных с финансовым продуктом.

Информация, формируемая с использованием калькуляторов, носит справочный характер, о чем имеется соответствующее указание на интернет-ресурсе www.slombard.kz.

## 2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

2.1. Размер микрокредита, предоставляемого физическому лицу:
- минимальный размер - 1 000 (одна тысяча) тенге;
- максимальный размер на одного заемщика – в пределах суммы, не превышающей 8 000 (восьмитысячекратного) месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

2.2. Минимальный срок использования заемщиком микрокредита - 1 день, максимальный срок использования заемщиками микрокредита - до одного года с даты выдачи.

2.3. Срок использования заемщиком микрокредита может быть продлен. Продление срока использования микрокредита свыше одного года не допускается.

## 3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

3.1. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам:
- минимальная годовая ставка вознаграждения – 0,1 (ноль целых одна десятая) процентов;
- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым в размере, превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете - 46 (сорок шесть) процентов;

- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете - менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов.

## 4. Требования к принимаемому обеспечению, к способу обеспечения исполнения обязательств

4.1. Исполнение заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается закладом движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также залогом транспортного средства, предназначенного для личного пользования.

4.2. Способами обеспечения исполнения обязательств являются: залог, в т.ч. заклад, гарантия, неустойка (штраф, пеня), обращение взыскания на заложенное имущество и т.п.

4.3. Требования к способу обеспечения:
- к виду обеспечения (залог движимого имущества);
- к предмету залога (ликвидность, принадлежность залогодателю, отсутствие обременений);
- к стоимости обеспечения (например, стоимость предмета залога должна покрывать сумму обязательства);
- к оформлению (заключение договора залога, государственная регистрация, если она требуется);
- к лицу, предоставляющему обеспечение (например, требования к гаранту).

4.4. В качестве обеспечения исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита принимается ликвидное имущество, свободное от юридических притязаний третьих лиц, за исключением объектов, изъятых из гражданского оборота и запрещенных к использованию законодательством Республики Казахстан.

4.5. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию.

4.6. Операции по взвешиванию, определению качества, оценке имущества, его упаковке производятся в присутствии заемщика (залогодателя). Анализ проб металла ювелирных изделий в обязательном порядке проводится с использованием химических реактивов с осуществлением надпила, в случае отказа заявителя/заемщика (залогодателя) от надпила и пробирования - ювелирные изделия приему Ломбардом не подлежат. При наличии технических возможностей Ломбарда, анализ проб ювелирных изделий может осуществляться с использованием специальных приборов без использования химических реактивов (альтернативный метод). Однако, в любом случае, заявитель/заемщик (залогодатель) не вправе требовать, а Ломбард не обязан использовать альтернативный метод в качестве основного для определения и анализа проб металла ювелирных изделий.

4.7. Вставки, включая камни, находящиеся в ювелирных изделиях, не вынимаются, а их вес вычитается, из общего веса ювелирного изделия для определения чистого веса металла.

4.8. Для определения технического состояния и оценки стоимости мобильного устройства, предоставляемого в обеспечение возврата микрокредита, Ломбард вправе вскрывать защитное стекло (пленку), в случае его установления на мобильном устройстве, и через подключение мобильного устройства к персональному компьютеру специалиста Ломбарда проводить с использованием специализированной компьютерной программы анализ технического состояния мобильного устройства, в том числе его данных (за исключением персональных данных заявителя/заемщика (залогодателя), информации частного характера, содержащейся в мобильном устройстве, истории браузера). Без осуществления указанных в настоящем пункте действий Ломбард вправе отказать в принятии в залог мобильного устройства и

предоставлении микрокредита. Независимо от результатов проведенной оценки технического состояния и стоимости мобильного устройства, с заключением/отказом от заключения договора о предоставлении микрокредита, заявитель/заемщик (залогодатель) не имеет каких-либо претензий к Ломбарду о замене/восстановлении защитного стекла (пленки), удаленной при оценке технического состояния мобильного устройства.

## 5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

5.1. Ломбард в течение одного часа с момента обращения заявителя на получение микрокредита при личном посещении Ломбарда информирует заявителя устно о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причины отказа.

## 6. Порядок работы с клиентами и сроки рассмотрения обращений, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

6.1. Рассмотрение Ломбардом обращений заемщиков осуществляется в порядке, установленном Требованиями, настоящими Правилами, а также политиками и процедурами соблюдения прав и интересов клиентов Ломбарда.

6.2. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями заемщиков:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте info@slombard.kz, seiflombard@slombard.kz либо посредством интернет-ресурса www.slombard.kz или мобильного приложения «Сейф-Ломбард», в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим по вопросам предоставления микрофинансовых услуг;
2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении заемщиком Ломбарда.

6.3. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе www.slombard.kz и (или) мобильном приложении «Сейф-Ломбард» и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Ломбард, не признаются обращениями заявителей/заемщиков и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом Ломбард информирует заявителя/заемщика о порядке подачи обращения, соответствующего Требованиям или настоящим Правилам, или стандартным условиям договора о предоставлении микрокредитов Ломбардов (далее – Стандартные условия), размещенным на интернет-ресурсе www.slombard.kz.

6.4. Не относятся к обращениям заявителей по предоставлению микрокредитов/заемщиков следующие обращения:

1) запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) Ломбарда либо условиями финансовых продуктов;
2) запросы, связанные с предоставлением Ломбардом отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов заемщиков;
3) обращения о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного заемщика;
4) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, за исключением обращений, в интересах конкретного заемщика с прямым указанием на это в обращении;
5) переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений заемщиков;
6) обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

6.5. Уполномоченные лица Ломбарда проводят личный прием заявителей/заемщиков не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному руководителем исполнительного органа Ломбарда.

В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом Ломбарда во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется заемщиком в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

Обращения, поступившие в Ломбард в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, заемщику разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением заемщика об этом в начале разговора.

6.6. Письменные обращения заемщиков, в том числе поступающие через интернет-ресурс www.slombard.kz или мобильное приложение «Сейф-Ломбард» регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Ломбарда. В мобильном приложении «Сейф-Ломбард» предусматривается легко идентифицируемый заемщиком функционал подачи обращения.

Заемщику выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения, либо делается соответствующая отметка на копии обращения, а при подаче обращения через интернет-ресурс www.slombard.kz, мобильное приложение «Сейф-Ломбард» направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

6.7. Ломбард в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявления проверяет полноту представленных документов и сведений, при необходимости запрашивает недостающие документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательств.

Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

6.8. Срок рассмотрения Ломбардом обращения заемщика составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Ломбард, за исключением рассмотрения заявлений, указанных в п.6.9. настоящих Правил, и предоставления справки о сумме задолженности или ее отсутствии.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней. О продлении срока рассмотрения заемщки извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении.

По заявлению заявителя/заемщика после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности. В случае если в заявлении потребителя финансовых услуг (заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается в сроки, установленные настоящим пунктом.

6.9. Срок рассмотрения обращения заемщика об изменении условий договора о предоставлении микрокредита с предложениями, указанными в пункте 2 ст. 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, составляет 15 (пятнадцать) календарных дней после дня получения заявления и представленных заемщиком документов. Ломбард уведомляет заемщика в письменной форме, а также через цифровые объекты либо иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, об одном из следующих решений:

1) о согласии с предложенными изменениями в условия договора;
2) о встречном предложении по изменению условий договора;
3) об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа по форме согласно Приложению 1 к настоящим Правилам.

При наличии у заемщика нескольких договоров с Ломбардом рассмотрение заявления и принятие решения осуществляются по каждому договору отдельно.

6.10. Решение Ломбарда по заявлению заемщика принимается с учетом социального и финансового положения заемщика при документальном подтверждении заемщиком обстоятельств, повлекших неисполнение обязательств по текущим условиям договора о предоставлении микрокредита.

Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявлений заемщиков, в том числе лиц, относящихся к категории лиц с инвалидностью первой или второй группы, и подтверждения обстоятельств, повлекших возникновение просрочки исполнения обязательств по договору, приведен в Стандартных условиях.

6.11. При достижении согласия между Ломбардом и заемщиком об изменении условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия соответствующего решения Ломбардом. Указанный срок не применяется в случаях, препятствующих внесению изменений по причинам, не зависящим от Ломбарда, и может быть продлен до их устранения.

6.12. В случае направления Ломбардом встречных предложений по изменению условий договора срок представления ответа заемщиком указывается в письме Ломбарда, но не должен составлять менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Ломбарда.

6.13. Недостижение взаимоприемлемого решения между Ломбардом и заемщиком в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заемщиком решения Ломбарда, считается отказом в изменении условий договора. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

6.14. В случае согласия заемщика с предложениями Ломбарда по изменению условий договора срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения Ломбардом ответа заемщика.

6.15. В период рассмотрения заявления об изменений условий договора с предложениями, указанными в пункте 2 статьи 9-2 Закона, Ломбард не требует досрочного погашения просроченной задолженности по договору либо ее части, а также приостанавливает мероприятия по подаче заявления о совершении исполнительной надписи нотариусом либо иска в суд о взыскании задолженности.

Погашение просроченной задолженности либо ее части допускается по инициативе заемщика при уведомлении Ломбарда.

6.16. Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, информирует заемщиков о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ заемщику о результатах рассмотрения обращения подготавливается ответственными работниками Ломбарда, подписывается уполномоченным лицом Ломбарда и предоставляется на языке обращения и содержит:

1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному заемщиком вопросу;
2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы Ломбарда и условия договоров;
3) описание установленных фактических обстоятельств;
4) разъяснение права заемщика на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования заемщика).

6.17. В случае обоснованности обращения Ломбард принимает решение об удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов заемщика.

Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Ломбарда. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, если это предусмотрено внутренними документами Ломбарда. Не требуется подписание уполномоченным лицом Ломбарда ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 6.19 настоящих Правил.

6.18. Передача заемщику ответа осуществляется способом, предусмотренным договором о предоставлении мирокредита.

6.19. Ответ считается доставленным, если он направлен заемщику:

- заказным письмом по адресу, указанному в договоре о предоставлении микрокреда либо обращении/заявлении заемщика;
- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении/заявлении заемщика;
- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс www.slombard.kz с полным текстом ответа;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получение ответа заемщиком.

При личной явке заемщика (его уполномоченного представителя) в Ломбард ответ вручается под подпись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

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

6.20. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита Ломбард по запросу заемщика (залогодателя) (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом о микрофинансовой деятельности) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме сведения о (об):

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

В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита Ломбард представляет заемщику сведения, предусмотренные настоящим пунктом, с периодичностью и способом, установленными договором о предоставлении микрокредита.

6.21. По заявлению заемщика Ломбард предоставляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег заемщика в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита. Предоставление информации чаще 1 (одного) раза в месяц осуществляется на условиях и в порядке, определенных внутренними документами Ломбарда и договором о предоставлении микрокредита.

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

6.23. Сведения, предусмотренные в пунктах 6.20 – 6.22 настоящих Правил, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени).

6.24. Обращение заявителя подлежит оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2) в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и его индивидуальный идентификационный номер или полное наименование заявителя и его бизнес-идентификационный номер;
3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Ломбарда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Ломбарда и (или) членов его семьи;
4) текст обращения не поддается прочтению;

5) обращение подано неуполномоченным лицом.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2), 3), 4) и 5) части первой настоящего пункта, Ломбард в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения обращения заявителя направляет заявителю ответ с указанием причин оставления обращения без рассмотрения.

## 7. Права и обязанности Ломбарда, потребителя финансовых услуг (заемщика), их ответственность

7.1. Права заемщика предусматривают возможность:

1) ознакомления с Правилами предоставления микрокредитов Ломбардом, тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов;
2) распоряжения полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;
3) оплаты основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день;
4) досрочного полного или частичного возврата Ломбарду сумму микрокредита, предоставленного по договору о предоставлении микрокредита;
5) по заявлению получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита;
6) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате Ломбарду предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);
7) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления Ломбарда об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в сторону улучшения их для заемщика отказаться от предложенных Ломбардом улучшающих условий путем направления сообщения на электронный адрес info@slombard.kz;
8) письменно обратиться в Ломбард при возникновении спорных ситуаций по полученным услугам;
9) использования иных прав, установленных законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

7.2. Права Ломбарда предусматривают возможность**:**

1) в одностороннем порядке изменения условий договора о предоставлении микрокредита в сторону их улучшения для заемщика в случаях, предусмотренных Законом о микрофинансовой деятельности, а также установленных в договоре о предоставлении микрокредита;
2) требования досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней;
3) уступки права (требования) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона о микрофинансовой деятельности;
4) запрашивать у заявителя/заемщика документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных Правилами;
5) по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;

6) собирать копии документов, удостоверяющих личность физических лиц - нерезидентов Республики Казахстан, для целей, предусмотренных Законом о микрофинансовой деятельности;
7) изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке в сторону их улучшения для заемщика. В случае применения Ломбардом улучшающих условий, не предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, заемщик уведомляется об изменении условия договора о предоставлении микрокредита следующими способами на выбор Ломбарда:
   - путем размещения информации на интернет-ресурсе www.slombard.kz в разделе «Новости»;
   - путем размещения информации в мобильном приложении «Сейф-Ломбард»;
   - путем SMS-сообщения;
   - путем отправки уведомления на электронную почту;
8) требовать от залогодателя досрочного исполнения обязательств по залоговому билету в срок, указанный в соответствующем письменном требовании/уведомлении, направленных автоматизированной телефонии, заказным письмом, путем отправки SMS-сообщений, сообщением на электронную почту или письменным уведомлением, включая уведомления по месту работы, в том числе на телефонный номер заемщика (сообщений с помощью программы WhatsApp, Telegram, Viber), кроме случаев, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита или Законом о микрофинансовой деятельности. заемщик признает юридическую силу информации, материалов, сообщений и документов, полученных любым из указанных способов в настоящем подпункте. При этом уведомление заемщика о его просроченной задолженности не является раскрытием коммерческой, финансовой тайны, и заемщик подписанием залогового билета дает согласие Ломбарду на совершение действий, предусмотренных настоящим подпунктом, направленном Ломбардом заемщику, в случаях:
   - нарушения заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем на 40 (сорок) календарных дней;
   - когда против заемщика будет принят какой-либо акт государственных органов, в том числе акты суда, должностного лица, судебного исполнителя, препятствующие исполнению обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
   - неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства по возврату основного долга и вознаграждения по нему, а также при наступлении иных случаев неисполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
   - утраты предмета залога по обстоятельствам, за которые Ломбард не отвечает;
9) в случаях неудовлетворения требования Ломбарда о внесении просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита, отсутствия согласия между заемщиком и Ломбардом по изменению условий договора о предоставлении микрокредита Ломбард вправе:
   - рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика;
   - передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;
   - уступить с соблюдением требований, установленных статьей 9-1 Закона, права (требования) по договору о предоставлении микрокредита о предоставлении микрокредита лицу при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства свыше 90 (девяноста)

последовательных календарных дней. Положения настоящего абзаца не распространяются на случаи применения в отношении заемщика - гражданина Республики Казахстан процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан»;

- применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке либо в судебном порядке;

10) при обнаружении во время действия договора о предоставлении микрокредита несоответствия пробы или иной характеристики золотого или иного драгоценного изделия, предоставленного в залог, ГОСТам и иным стандартам, потребовать от залогодателя в срок, указанный в соответствующем уведомлении:
    - досрочного исполнения обязательств по залоговому билету и (или)
    - заменить предмета залога надлежащим изделием из золота или иного драгоценного металла, соответствующим требованиям ГОСТа или иных стандартов;
11) взыскать задолженность заемщика на основании исполнительной надписи нотариуса;
12) проверять любую сообщаемую заемщиком информацию, которые необходимы для оценки доходности заемщика, заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему;
13) начислять вознаграждение за пользование микрокредитом за весь срок действия договора о предоставлении микрокредита, в том числе за период просрочки;
14) по своему усмотрению (на основании решения, принятого в одностороннем порядке, либо на основании заявления заемщика) предоставить земщику отсрочку, либо рассрочку выплаты начисленного вознаграждения и (или) суммы основного долга, а также вправе уменьшить размер неустойки и (или) ставку вознаграждения, либо не начислять неустойку и/или вознаграждение, либо приостановить начисление неустойки и/или вознаграждения;
15) с письменного согласия заемщика Ломбард имеет право предоставлять и запрашивать информацию о заявителе/заемщике в кредитное бюро, за исключением государственного кредитного бюро, и органы внутренних дел (туда согласие не требуется), а также право запрашивать информацию о заявителе/заемщике из других источников. Отказ заявителя/заемщика от предоставления согласия на предоставление информации о нем в кредитное бюро и органы внутренних дел лишает его права на получение микрокредита в Ломбарде;
16) предоставлять заявителю/заемщику бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия договора о предоставлении микрокредита информацию о микрокредитах;
17) требовать от залогодателя принятия мер, включая ремонт, для сохранения предмета залога, а также его рыночной стоимости;
18) требовать от любого лица (в том числе и от залогодателя) прекращения любого посягательства на предмет залога или действия (бездействия) в отношении него, угрожающего его утратой или повреждением, или существенным уменьшением рыночной стоимости предмета залога;
19) потребовать от залогодателя замены предмета залога другим необремененным, равноценным и ликвидным имуществом в случаях прекращения права

собственности на него, включая его утрату, или существенного уменьшения рыночной стоимости предмета залога по вине залогодателя. Замена предмета залога должна быть осуществлена в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Ломбарда;

20) в случае повреждения или ухудшения состояния предмета залога, находящегося во владении залогодателя, либо угрозы, возникшей по мнению Ломбарда, утраты, гибели, ухудшения состояния, в случае снижения ликвидности или уменьшения стоимости предмета залога, в случае использования предмета залога не по назначению, в случае несогласованной с Ломбардом передачи предмета залога третьему лицу, в случае непринятия мер, необходимых для обеспечения сохранности предмета залога, в случае наличия у заемщика просрочки по микрокредиту, Ломбард вправе без дополнительного предупреждения (уведомления/извещения) залогодателя самостоятельно изменить место хранения предмета залога (перевести предмет залога в заклад (в свое владение) и применить для этого меры с отнесением расходов по транспортировке, хранению и прочим работам, услугам, связанным с осуществлением указанных действий, на счет залогодателя, на что залогодатель дает свое безусловное и безотзывное согласие, подписав залоговый билет;
21) в случае обращения родственников заемщика либо иных лиц с заявлением о предоставлении им права погашения микрокредита в связи со смертью заемщика с истребованием нереализованного заложенного имущества, Ломбард вправе предоставить такую возможность при предоставлении заявителем свидетельства о праве на наследство, с начислением суммы вознаграждения по дату погашения микрокредита. Ломбард вправе, по своему усмотрению, отсрочить реализацию невостребованного залогового имущества до получения заявителем свидетельства о праве на наследство на срок не более 6 (шесть) месяцев с даты смерти заемщика, без начисления вознаграждения, на основании письменного заявления от заявителя;
22) осуществлять в отделении Ломбарда фото- и видеофиксацию заемщика, его документов, включая документы, удостоверяющие личность (в порядке, предусмотренном внутренним нормативным документом Ломбарда и законодательством Республики Казахстан), правоустанавливающие документы на залоговое имущество, для осуществления сбора и обработки персональных данных Заемщика (его представителя), включая отображения его фотографии на платежных документах на электронных и бумажных носителях, а также для оформления микрокредита и формирования кредитного досье;
23) передавать информацию о нарушении заемщиком срока возврата микрокредита и иную требуемую законодательством Республики Казахстан информацию в кредитные бюро, с которыми у займодателя заключены соответствующие договоры;
24) по своему усмотрению произвести реализацию залогового имущества по истечении одного месяца просрочки срока погашения микрокредита без проведения торгов (в соответствии пунктом 2-1 статьи 328 Гражданского кодекса Республики Казахстан) путем адресной продажи, за исключением имущества, залог которого подлежит обязательной регистрации, либо путем проведения публичных торгов (аукциона) для покрытия всех убытков Ломбарда, понесенных в результате неисполнения либо ненадлежащего исполнения заемщиком своих обязательств перед Ломбардом. При этом, независимо от суммы задолженности Заемщика, реализуется все его залоговое имущество. Реализация предмета залога, подлежащего обязательной регистрации, осуществляется путем проведения публичных торгов не ранее одного месяца после истечения срока погашения микрокредита. В случае нереализации предмета залога, подлежащего

обязательной регистрации, на публичных торгах в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня начала торгов предмет залога переходит в собственность Ломбарда;

25) при определении пробы ювелирного изделия, использовать химические реактивы. При этом, в случае повреждения ювелирного изделия (его части или элемента) в результате несоответствия пробы золота, содержащейся на ювелирном изделии, химическому реактиву соответствующей пробы (низкопробное золотосодержащее изделие), залогодатель не имеет претензий к Ломбарду;
26) при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита без письменного согласия заемщика передавать (уступать) все свои права и обязанности по договору опредоставлении микрокредита или их часть лицам, предусмотренным Законом о микрофинансовой деятельности, на что заемщик подписанием договора о предоставлении микрокредита предоставляет свое согласие;
27) при увольнении заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, Ломбард по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней со дня исключения его из списков воинской части прекращает предоставление отсрочки платежей и возобновляет начисление вознаграждения по микрокредиту, о чем уведомляет его в письменной форме, а также через цифровые объекты либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита;
26) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

7.3. Обязанности Ломбарда предусматривают требования**:**

1) при выдаче микрокредита с целью внешнего рефинансирования задолженности, получить согласие заемщика на зачисление суммы микрокредита на банковский счет банка второго уровня (организации), выдавшего рефинансируемый банковский заем (микрокредит), и произвести перечисление денег на банковский счет указанного банка второго уровня (организации) с указанием в назначении платежа сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также номерах и датах договоров банковского займа (договоров о предоставлении микрокредита) (данное условие действует с 1 октября 2026 года);
2) принять деньги от заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат;
3) по заявлению заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита;
4) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате Ломбарду предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);
5) уведомить заемщика об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в сторону их улучшения в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита;
6) при наличии просрочки исполнения обязательства не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления уведомить заемщика способом,

предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты. Уведомление содержит:

- размер просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита на дату, указанную в уведомлении;
- требование о внесении просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита;
- разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- иные сведения по усмотрению Ломбарда.

Уведомление считается доставленным, если оно направлено заемщику одним из следующих способов:

- на адрес электронной почты, указанный в залоговом билете;
- по месту жительства, указанному в залоговом билете, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе полученным одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- с использованием иных средств связи, в том числе указанных в договора о предоставлении микрокредита присоединения, обеспечивающих фиксирование получение уведомления заемщиком.

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

7) рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение заемщика;
8) рассмотреть в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита;
9) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) Ломбарда по договору третьему лицу (далее - договор уступки права требования), уведомить заемщика (или его уполномоченного представителя):
   - до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан;
   - о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права (требования) с указанием назначения дальнейших платежей по погашению микрокредита третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по договору о предоставлении микрокредита), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм;
10) внести изменения в условия договора о предоставлении микрокредита согласно условиям, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита;
11) при поступлении на банковский счет от банка второго уровня или иной организации платежа с указанием сведений о заемщике (фамилия, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер), а также

номеров и дат договоров направить деньги в счет погашения задолженности по микрокредиту (микрокредитам), указанному в указании, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления без истребования от заемщика заявления о частичном или полном досрочном погашении.

При недостаточности суммы для полного досрочного погашения микрокредита, Ломбард осуществляет частичное досрочное погашение микрокредита на сумму, равную поступившей на ее банковский счет.

В срок, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, Ломбрад уведомляет заемщика заказным письмом, путем отправки SMS-сообщений, сообщением на электронную почту или письменным уведомлением, в том числе на телефонный номер заемщика (сообщений с помощью программы WhatsApp, Telegram, Viber), и через цифровые объекты о полном либо о частичном досрочном погашении задолженности с указанием остатка задолженности в разрезе основного долга, начисленного вознаграждения и неустойки (штрафов, пени);

12) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно уведомить об этом уполномоченный орган, а также заемщика путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения Ломбарда, а также по юридическому адресу заемщика либо путем письменного уведомления заемщика в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты таких изменений;

13) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

14) предоставить заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, за исключением микрокредитов, по которым погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита. В обязательном порядке заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым Ломбардом физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, определенной договоре о предоставлении микрокредита, и методами погашения, установленными разделом 12 настоящих Правил.

Ломбардом могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов;

15) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного исполнения заемщиком обязательства по микрокредиту, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомить заемщика одним из способов, предусмотренных п.п.11) настоящего пункта Правил, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса Республики Казахстан;

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

17) соблюдать тайну предоставления микрокредита. С момента обнаружения неправомерного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, ее неправомерного изменения, осуществления неправомерных действий со стороны третьих лиц либо иных незаконных (мошеннических) действий с микрокредитами Ломбард в течение 1 (одного) рабочего дня

информирует об этом заемщика и уполномоченный орган, в течение 2 (двух) рабочих дней принимает меры для устранения неправомерных действий и в течение 10 (десяти) рабочих дней принимает меры для устранения последствий таких действий;

18) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения»;

19) проверить в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявления с предложением об изменении условий договора о предоставлении микрокредита полноту представленных документов и при необходимости запросить недостающие документы, необходимые для рассмотрения заявления, подтверждающие причины возникновения просрочки исполнения обязательств, сведения о текущих доходах и обстоятельства, обуславливающие подачу заявления, в соответствии с Перечнем документов, с указанием срока их представления, предусмотренного частью второй настоящего подпункта, а также уведомить заемщика об оставлении заявления без рассмотрения в случае непредставления документов в указанный срок;

20) уведомить заемщика в день передачи задолженности на досудебное взыскание и урегулирование задолженности способом, предусмотренным в п.п.11) настоящего пункта, а также через цифровые объекты, с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками;

21) уведомить заемщика об изменении условий договора о предоставлении микрокредита при применении Ломбардом улучшающих условий, любым из способов, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита присоединения;

22) при изменении условий микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, Ломбардом составляется и выдается заемщику новый график погашения микрокредита с учетом новых условий при обращении заемщика в отделение Ломбарда, в котором оформлен микрокредит.

Требования по предоставлению графика погашения микрокредита, в том числе при изменении его условий не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, если погашение основного долга и вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита, а также выплатой вознаграждения в день выдачи микрокредита и единовременной выплатой основного долга в конце срока микрокредита;

23) проинформировать заемщика о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, о размере ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту;

24) немедленно возвратить предмет залога заемщику после выполнения им своих обязательств перед Ломбардом в полном объеме;

25) предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом;

26) предоставить по договору о предоставлении микрокредита в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения от кредитного бюро сведений по заемщикам, призванным на срочную воинскую службу, отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту, о чем Ломбард уведомляет заемщика - военнослужащего в письменной форме любым из способов, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита присоединения, в том числе заказным письмом, путем отправки SMS-сообщений, сообщением на электронную почту или письменным уведомлением, на номер мобильной связи заемщика (сообщений с помощью программы WhatsApp, Telegram, Viber), а также через цифровые объекты.

В случае поступления письменного заявления заемщика – военнослужащего об отказе от отсрочки платежей Ломбард в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения данного заявления, уведомляет заемщика способами, предусмотренными первой частью настоящего подпункта, об отмене отсрочки платежей и возобновлении начисления вознаграждения по микрокредиту.

Отсрочка платежей предоставляется способом, определяемым Ломбардом, с увеличением срока микрокредита и сохранением размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита или договору залога. Требование об увеличении срока микрокредита не распространяется при досрочном погашении (возврате) микрокредита.

При отказе от отсрочки платежей заемщик - военнослужащий (третье лицо, действующее в интересах заемщика - военнослужащего по доверенности) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления Ломбарда, обязан направить заявление об отказе в письменной форме, либо через цифровые объекты, либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита. Кредитор в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения данного заявления, уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты об отмене отсрочки платежей и возобновлении начисления вознаграждения по микрокредиту.

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

В отношении заемщика - военнослужащего, имеющего просроченную задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, Ломбард не применяет (приостанавливает) меры, предусмотренные подпунктом 1-1) пункта 1 статьи 7 и (или) пунктом 5 статьи 9-2 Закона на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания.

При увольнении заемщика - военнослужащего со срочной воинской службы до истечения срока воинской службы по призыву, Ломбард по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней со дня исключения его из списков воинской части возобновляет применение мер, предусмотренных подпунктом 1-1) пункта 1 статьи 7 и пунктом 5 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности.

Требования настоящего подпункта не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, по которому имеется вступивший в законную силу судебный акт, исполнительная надпись о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, мировое соглашение или соглашение

об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенное для урегулирования задолженности по договору о предоставлении микрокредита либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита. При этом, в случае если в отношении банковского счета заемщика - военнослужащего Ломбардом были инициированы меры по ограничению расходных операций, включая инициирование наложения ареста и (или) обращения взыскания в рамках исполнительного производства, Ломбард в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня предоставления отсрочки платежей в соответствии с частью первой настоящего подпункта принимает меры по отзыву либо приостановлению таких мер;

27) соблюдать иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

7.4. Обязанности заемщика:

1) использовать микрокредит для целей, не противоречащих законодательству Республики Казахстан;
2) полностью погасить микрокредит и вознаграждение, а также иную задолженность по договору о предоставлении микрокредита в срок и сумме, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита;
3) предоставить Ломбарду всю необходимую информацию в отношении своего финансового положения, а также немедленно извещать Ломбард обо всех обстоятельствах, способных повлиять на несвоевременное погашение микрокредита и вознаграждения по нему;
4) в случае несвоевременного погашения микрокредита и (или) начисленного вознаграждения уплатить Ломбарду неустойку (штраф, пеня), предусмотренные договором о предоставлении микрокредита;
5) незамедлительно письменно сообщить Ломбарду об изменении данных документа, удостоверяющего личность, места жительства, юридического адреса, почтовых реквизитов, контактных данных, номеров мобильной связи и иных персональных данных, зафиксированных в залоговом билете;
6) незамедлительно письменно сообщать залогодержателю о любом распоряжении, указании, формально письменном требовании, разрешении, извещении или любом другом документе, которые касаются или могут коснуться предмета залога и вручены залогодателю государственным органом, должностным лицом, учреждением или какой-либо третьей стороной;
7) исполнять финансовые обязательства перед Ломбардом по договору о предоставлении микрокредита в первоочередном порядке по отношению ко всем другим финансовым обязательствам;
8) в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса от Ломбарда предоставить Ломбарду необходимую информацию и документы, которые Ломбард вправе запросить в рамках договора о предоставлении микрокредита;
9) при получении от Ломбарда уведомления о закладе, не позднее одного рабочего дня со дня его получения передать Ломбарду предмет залога по акту приема-передачи. С даты получения уведомления залогодатель не вправе владеть и пользоваться предметом залога. При переводе предмета залога в заклад изменения в договор о предоставлении микрокредита не вносятся;
10) оказывать Ломбарду всяческое содействие в проверке исполнения обязательств заемщика по договору о предоставлении микрокредита, включая, но, не ограничиваясь, передачу Ломбарду, по его требованию, документов и (или) информации, необходимой Ломбарду для ведения единой базы залогов в соответствии с внутренними документами Ломбарда, осуществление фотосъемки предмета залога при проведении его осмотра и обследования. Залогодатель дает безусловное согласие Ломбарду на осуществление фотосъемки предмета залога в соответствии с условиями настоящего подпункта;

11) при залоге транспортных средств нести все расходы по регистрации обременений на предмет залога в пользу Ломбарда, а также по снятию обременений с предмета залога;
12) не оформлять доверенностей на снятие с учета предмета залога, а также не передавать предмет залога в управление и владение третьим лицам. При заключении договора обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств указывать застрахованным только залогодателя;
13) предоставить в течение 5 (пяти) рабочих дней запрашиваемые Ломбардом документы.

7.5. Уплата неустойки (штраф, пеня) не освобождает заемщика от исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

7.6. Ломбард вправе потребовать, а залогодатель обязан по требованию Ломбарда выплатить Ломбарду неустойку (пени, штраф) в размере 0,2% от стоимости предмета залога, указанной в залоговом билете, за каждый день просрочки замены предмета залога по основаниям, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, с даты получения письменного требования от Ломбарда.

7.7. За нарушение условий договора о предоставлении микрокредита виновная сторона обязана возместить потерпевшей стороне причиненные убытки в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита и законодательством Республики Казахстан.

7.8. Ответственность Ломбарда определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.9. Ломбард не несет ответственности за отказ банков и платежных организаций в приеме платежей, производимых заемщиком в счет погашения платежей по договору о предоставлении микрокредита при осуществлении переводов денег на счет Ломбарда, а также через платежные терминалы (устройства), предназначенные для приема платежей с использованием платежных карточек и (или) приема платежей с использованием системы мгновенных платежей.

7.10. Нормы, содержащие права и обязанности Ломбарда и потребителя финансовых услуг содержатся в Законе о микрофинансовой деятельности, Стандартных условиях, с которыми можно ознакомиться на интернет-ресурсе www.slombard.kz.

## 8. Порядок работы с клиентами по условиям предоставления микрокредита, порядку и срокам заключения, изменения и расторжения договора, порядку предоставления и погашения микрокредита

8.1. Ломбард в в течение часа с момента обращения заявителя и предоставления им соответствующих документов и при наличии обеспечения информирует его о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа.

8.2. Менеджер при взаимодействии с заявителем в рамках предоставления микрокредитов обязан соблюдать следующие требования:

1) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставлять заявителю, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита:
   - достоверную и исчерпывающую информацию об условиях микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;
   - срок предоставления микрокредита;
   - предельную сумму микрокредита;
   - размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость микрокредита), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения заявителя;
   - информацию об ответственности и возможных рисках заявителя в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

- информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- консультации по возникшим у заявителя вопросам;
- ключевой информационный документ;
- по желанию заявителя - проект договора о предоставлении микрокредита;
- информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги (при наличии), и об иных договорах, которые будут заключены заявителем в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

2) до заключения договора о предоставлении микрокредита осуществить мероприятия по противодействию мошенничеству путем анкетирования заявителя;
3) провести оценку кредитоспособности (платежеспособности) заявителя на основании информации о его финансовом положении;
4) не допускать при изменении условий договора о предоставлении микрокредита и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита начисления вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штраф, пеню), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита;
5) предоставлять информацию в кредитное бюро в соответствии с Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан»;
5) начислять вознаграждение только за фактическое количество дней пользования заемщиком микрокредитом в случае частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения микрокредита;
6) не допускать индексацию обязательств и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту.

8.3. При предложении заявителю дополнительной услуги, оказываемой Ломбардом в соответствии с пунктом 4 статьи 3 Закона о микрофинансовой деятельности за отдельную плату, параграфом 3 главы 5 Требований Ломбард до заключения договора о предоставлении микрокредита:
- предоставляет заявителю полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;
- разъясняет заявителю, что он вправе отказаться от получения дополнительной услуги и что отсутствие согласия заявителя на такие услуги не влияет на принятие решения о предоставлении микрокредита;
- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением заявителя на получение каждой дополнительной услуги.

8.4. В случае, если заявитель при заключении договора о предоставлении микрокредита выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), заявитель самостоятельно определяет страховую организацию, услуги которой намерен приобрести.

При отсутствии у заявителя предложений по услугам выбранной им страховой организации, Ломбард предлагает услуги не менее 5 (пяти) страховых организаций с указанием применяемых ими тарифов и условий страхования.

Условия микрокредита не подлежат изменению в зависимости от выбранной заявителем страховой организации при соответствии параметров страхования такой страховой организации параметрам страхования страховых организаций, предложенных Ломбардом (страховая сумма, перечень страховых рисков (страховых случаев), условия осуществления страховой выплаты и срок действия договора страхования).

Ломбард обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты полного досрочного исполнения заемщиком обязательства по микрокредиту, условиями которого было предусмотрено заключение договора страхования, уведомить заемщика способом,

предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о его праве на расторжение такого договора страхования и возврат части страховой премии за неиспользованный период страхования в порядке, предусмотренном частью четвертой пункта 2 статьи 842 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

8.5. Для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита менеджер предлагает заявителям проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, указанными в настоящих Правилах или дополнительно предложенных Ломбардом.

8.6. Требования по заполнению графика погашения микрокредита не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

8.7. Менеджер должен проинформировать заявителя/заемщика о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, с обязательным фиксированием перечня осуществленных Ломбардом мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика по данному договору.

8.8. Ломбарду запрещается предоставлять микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы в период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном Ломбардом до принятия решения о предоставлении микрокредита.

В случае предоставления Ломбардом микрокредита военнослужащему срочной воинской службы при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном Ломбардом до принятия решения о предоставлении микрокредита, Ломбард не вправе требовать исполнения обязательств по такому микрокредиту и не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты выявления факта выдачи такого микрокредита принимает следующие меры:

- принимает решение о полном списании (прощении) задолженности заемщика-военнослужащего по такому микрокредиту;
- прекращает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по такому микрокредиту заемщика-военнослужащего;
- вносит корректировки в кредитную историю заемщика-военнослужащего в кредитных бюро путем устранения записей об информации по такому микрокредиту;
- осуществляет возврат заемщику-военнослужащего ранее удержанных (уплаченных) сумм основного долга, вознаграждения и (или) неустойки (штрафа, пени) по такому микрокредиту.

Ломбард обязан предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом.

8.9. Договор о предоставлении микрокредита заключается путем оформления и выдачи заемщику залогового билета, являющегося заявлением о присоединении к Стандартным условиям (договору присоедиенения).

8.10. Подписывая залоговый билет, заемщик подтверждает полное и безоговорочное согласие с условиями залогового билета и условиями настоящих Правил, а также присоединяется к Стандартным условиям.

8.11. Ломбард не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика. Улучшением условий договора о предоставлении микрокредита являются:

1) изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
2) изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

3) отсрочка, в том числе на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, и (или) рассрочка платежей по микрокредиту.

В договоре о предоставлении микрокредита может быть предусмотрен дополнительный перечень улучшающих условий для заемщика.

8.12. В случае применения Ломбардом улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита.

8.13. Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения соответствующего уведомления Ломбарда отказаться от предложенных Ломбардом улучшающих условий и сообщить о своем решении Ломбарду в порядке, определенном договором о предоставлении микрокредита, и (или) через цифровые объекты.

8.14. Предоставление Ломбардом отсрочки и (или) рассрочки платежей по договору о предоставлении микрокредита без увеличения ежемесячных платежей по микрокредиту осуществляется только при наличии согласия заявителя.

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. Внесение Ломбардом изменений в договор о предоставлении микрокредита, указанных в пункте 8.15 настоящих Правил, осуществляется при наличии любого из следующих условий:

1) снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за 2 (два) месяца, предшествовавших месяцу обращения заемщика, более чем на 30 (тридцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения заемщика;
2) получения заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в Ломбард.

8.17. В период рассмотрения обращения заемщика, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, Ломбард не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

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 предоставляется только наличными деньгами.

8.20. Способы погашения микрокредита (основного долга, вознаграждения) указываются в залоговых билетах.

8.21. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.

8.22. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год независимо от срока предоставления микрокредита.

8.23. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом.

8.24. Выплата заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к договору о предоставлении микрокредита. Требования по предоставлению графика погашения микрокредита, в том числе при изменении его условий не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

8.25. В случае просрочки погашения очередного платежа по микрокредиту, вознаграждение начисляется за время фактического срока пользования микрокредитом, а также начисляется неустойка (штраф, пеня) за просрочку согласно условиям договора о предоставлении микрокредита.

8.26. Ломбард вправе приостановить начисление вознаграждения и/или неустойки согласно внутренним документам Ломбарда и условиям договора о предоставлении микрокредита. При этом, при исполнении (частичном исполнении) обязательств заемщиком по выплате какой-либо суммы, определение обязательств заемщика будет осуществляться в соответствии с условиями договора о предоставлении микрокредита без учета приостановления, если иное не будет определено Ломбардом.

## 9. Порядок проведения оценки пригодности финансового продукта

9.1. До предоставления микрокредита заявителю Ломбард проводит оценку пригодности микрокредита, включающую:

1) анализ платежеспособности и кредитной истории заявителя;
2) оценку влияния выдачи микрокредита на способность заявителя исполнять обязательства по имеющимся банковским займам и микрокредитам;
3) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

9.2. В случае признания микрокредита непригодным Ломбард не осуществляет:

1) предложение такого микрокредита заявителю;
2) одобрение заявки на предоставление микрокредита;
3) увеличение кредитного лимита по действующему договору о предоставлении микрокредита.

9.3. В целях проведения оценки пригодности микрокредита Ломбард запрашивает (получает) и анализирует следующую информацию (сведения) о (об):

1) цели получения микрокредита;
2) предполагаемом способе использования микрокредита;
3) уровне долговой нагрузки заявителя;
4) поведенческих и других факторах.

9.4. При оценке пригодности микрокредита Ломбард учитывает все расходы заявителя, возникающие в связи с получением микрокредита, включая расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для заявителя.

9.5. Ломбард принимает меры для проверки достоверности и полноты информации, используемой при оценке пригодности микрокредита, включая использование данных кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных источников.

9.6. Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории заявителя.

9.7. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества Ломбард осуществляет дополнительную проверку сведений, предоставленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных Ломбарду источников информации.

9.8. Ломбард вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутреними документами Ломбарда, а также изменить заявленную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита. Заявитель вправе отказаться от

заключения договора о предоставлении микрокредита до принятия решения Ломбарда о его выдаче.

9.9. Ломбард не вправе предоставлять микрокредит заявителю в течение 5 (пяти) лет со дня размещения объявления о завершении в отношении указанного лица процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», а также принимать от такого заявителя обеспечение в виде залога, гарантии и (или) поручительства по договорам о предоставлении микрокредита. Настоящие требования не распространяются на микрокредиты, предоставляемые Ломбардом под залог движимого имущества, не подлежащий государственной регистрации.

## 10. Порядок работы при взаимодействии с неплатежеспособным заемщиком

10.1. Ломбард при наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления, уведомляет заемщика способом и в сроки, предусмотренные Договором, а также через цифровые объекты, о:

1) размере просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита на дату, указанную в уведомлении;
2) необходимости внесения просроченных платежей по договору о предоставлении микрокредита в срок, указанный в уведомлении;
3) указание на право заемщика обратиться в Ломбард в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Ломбардом заемщику уведомления в письменной форме и (или) через цифровые объекты и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, с предложением в отношении:
   - изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
   - уменьшения на срок не менее 3 (трех) месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на 50 (пятидесяти) процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита;
   - отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
   - изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
   - изменения срока микрокредита;
   - прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пени), связанных с обслуживанием микрокредита;
   - представления отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи Ломбарду залогового и (или) иного имущества.
4) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
5) иные сведения по усмотрению Ломбарда.

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

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

10.3. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения «Сейф-Ломбард», указывается информация, предусмотренная в части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой

деятельности, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе www.slombard.kz и (или) в мобильном приложении «Сейф-Ломбард».

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

1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика или месту регистрации заемщика, либо в помещении Ломбарда - не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;
2) телефонные переговоры по инициативе Ломбарда допускаются не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9:00 до 19:00 часов;
3) при каждом взаимодействии работник Ломбарда сообщает:
   - наименование Ломбарда и его место нахождение;
   - свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;
   - структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;
   - об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом о микрокрофинансовой деятельности, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита.

   При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на:
   - осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта;
   - взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Ломбардом в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта, а также при сообщении наименования Ломбарда, его места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;
   - сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника Ломбарда, не соответствующих действительности;
   - введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с Ломбардом в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
   - распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

Взаимодействие с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется исключительно с телефонных номеров Ломбарда и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие Ломбарду, и доведенных до сведения заемщика, а также уполномоченного органа.

Номера телефонов работников Ломбарда, уполномоченных на урегулирование вопросов по взысканию задолженности, размещаются Ломбардом на интернет-ресурсе www.slombard.kz в разделе «Взаимодействие с клиентами».

В случаях изменения телефонных номеров Ломбард письменно или посредством системы электронного документооборота уведомляет уполномоченный орган в срок не позднее 3 (трех) календарных дней с даты таких изменений.

Взаимодействие с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, по вопросам внесения просроченных платежей по договору предоставления микрокредита, подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи таких взаимодействий хранятся не менее 3 (трех) месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

10.5. В случае обращения заемщика в Ломбард с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, Ломбард рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном соответствующим правовым актом уполномоченного органа Республики Казахстан, регулирующим правила рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита и содержащим перечень требуемых документов для рассмотрения заявления заемщика об изменении условий договора.

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

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет заемщика по договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) Ломбарда по указанному договору о предоставлении микрокредита третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты, предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию клиента - физического лица посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах»;
2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через цифровые объекты в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита, либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление – сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня) и других подлежащих уплате сумм.

## 11. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между Ломбардом и потребителем финансовых услуг

11.1. В случае возникновения разногласий, связанных с исполнением договора о предоставлении микрокредита, потребитель финансовых услуг вправе обратиться в Ломбард для их урегулирования, а при недостижении соглашения – к микрофинансовому омбудсману в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Данные микрофинансового омбудсмана и его контактные данные, местонахождение размещаются на интернет-ресурсе www.slombard.kz в разделе «Взаимодействие с клентами».

11.2. Микрофинансовый омбудсман является независимым в своей деятельности физическим лицом, осуществляющим урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между Ломбардом и физическим лицом, а также между заемщиком и лицом, которому уступлено право (требование) по такому договору, в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахста.

11.3. Обращение к микрофинансовому омбудсману не ограничивает право потребителя финансовых услуг на обращение в уполномоченный орган, а также на судебную защиту своих прав и законных интересов в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

11.4. Ломбард взаимодействует с микрофинансовым омбудсманом в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, предоставляет по его запросу необходимую информацию и документы, участвует в рассмотрении обращения, спора и исполняет принятые решения в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

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

11.6. Рассмотрение обращений физических лиц микрофинансовым омбудсманом осуществляется на безвозмездной основе.

11.7. По результатам рассмотрения обращения микрофинансовым омбудсманом оформляется протокол, подписываемый заинтересованными сторонами либо их представителями, который доводится до сведения заемщика, Ломбарда и лица, которому уступлено право (требование) по договору о предоставлении микрокредита (при наличии).

11.8. Решение микрофинансового омбудсмана является обязательным для Ломбарда, а также для лица, которому уступлено право (требование) по договору о предоставлении микрокредита, в случае принятия такого решения заемщиком – физическим лицом. Срок исполнения решения микрофинансового омбудсмана составляет 30 (тридцать) календарных дней, если иной срок не установлен соглашением сторон.

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

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

## 12. Методы погашения микрокредита

12.1. Методы погашения микрокредита:

- метод дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение (для займов, предоставляемых на срок два и более месяцев);
- метод аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут

отличаться от других (для микрокредитов, предоставляемых на срок два и более месяцев);

– единовременный платеж в конце срока микрокредита.

12.2. Ломбард вправе предложить заемщику дополнительные методы погашения, рассчитанные в соответствии с внутренними документами, в случае наличия такого условия во внутренних документах Ломбарда.

12.3. График погашения микрокредита составляется с учетом выбранного заявителем метода погашения согласно условиям соответствующего продукта. Составление графика погашения микрокредита не распространяется на договор о предоставлении микрокредита, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

## 13. Порядок предоставления микрокредита лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения. Особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица

13.1. Раскрытие информации о микрокредитах лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения осуществляется с учетом их потребностей и особенностей, и включает доведение до сведения указанных лиц информации о:

1) доступных способах обслуживания;
2) наличии и местонахождении помещений отделений Ломбарда и устройств самообслуживания, адаптированных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, их режиме работы, а также о перечне услуг, предоставляемых Ломбардом в таких отделениях;
3) доступных форматах получения документов и сведений;
4) возможности отключения отдельных способов информирования и обслуживания по заявлению заемщика либо его доверенного лица, а также о порядке подачи такого заявления;
5) возможности установления ограничений при оказании микрофинансовых услуг с использованием цифровых объектов (в том числе по видам операций и (или) суммам) и о порядке их установления, изменения либо отмены;
6) сервисах дополнительного подтверждения операций доверенным лицом (при наличии у Ломбарда такого сервиса), условиях его подключения и отключения, перечне операций, подлежащих подтверждению, а также сроках подтверждения;
7) доступных способах подписания документов и оформления волеизъявления заявителя при ограничениях по здоровью;
8) порядке получения консультации работника Ломбарда, включая возможность обращения к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой голосового информирования.

13.2. Физическая доступность для предоставления услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения в отделениях, Ломбрадом обеспечивается с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций.

Ломбард обеспечивает равные условия обслуживания обратившимся заявителям/заемщикам, с предоставлением возможности первоочередного обслуживания заявителя/заемщика, относящегося к лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения.

13.3. При обслуживании заявителя/заемщика с нарушением зрения менеджер Ломбарда:

1) оказывает помощь по ориентированию в помещении Ломбарда, предварительно представившись и продемонстрировав заявителю/заемщику, что общение происходит непосредственно с ним;
2) обеспечивает первоочередное обслуживание и оказывает помощь в передвижении к необходимому окну обслуживания;
3) информирует о наличии лупы или электронного видео-увеличителя (при наличии) для ознакомления с любой информацией и проведения операций;

4) уточняет о способе ознакомления с информацией и документацией, в том числе предоставляемой для подписания, предлагает несколько реализуемых альтернативных каналов взаимодействия (предоставление документа на бумажном носителе на матовой бумаге, исключающей появление бликов, с укрупненным шрифтом, предоставление документа в доступном формате нарочно (на бумажном носителе) и (или) в доступном формате в электронном виде (отправка на указанный заявителем/заемщиком номер телефона, адрес электронной почты, копирование на предоставленный заявителем/заемщиком электронный носитель и т.д.), с защитой от изменений, в формате, доступном для прочтения программами экранного доступа (PDF (обязательно содержащий текстовый слой), RTF, TXT, DOC(X));
5) воспроизводит голосом текст договора о предоставлении микрокредита и иных документов, подписываемых заявителем/заемщиком;
6) обеспечивает визуальное восприятие интерфейса дистанционных каналов (изменение уровня контрастности, увеличение размера шрифта, озвучивание информации интернет-ресурса www.slombard.kz или мобильного приложения «Сейф-Ломбард»).

13.4. При обслуживании заявителя/заемщика с нарушением слуха и (или) речи менеджер Ломбарда:
1) уточняет наиболее предпочтительные способы общения и каналы получения информации, предоставляет возможность высказаться, не перебивает, не пытается ускорить его или закончить фразы за него, или вежливо предлогает альтернативный способ коммуникации (при помощи бумаги и ручки, с использованием телефона и т.д.);
2) говорит спокойно и внятно с четкой артикуляцией, глядя ему в лицо и не повышая голос без соответствующей просьбы, для обеспечения удобства при считывании заявителем/заемщиком произнесенной информации по губам, находится с той стороны, с которой заявитель/заемщик будет лучше слышать (при такой возможности), просит повторить информацию, следует повторить фразу другими словами, по возможности упростив предложение и сохранив его суть;
3) при необходимости привлекает внимание помахиванием руки и без прикосновения к нему;
4) при необходимости обеспечивает письменное общение, общение через личного сурдопереводчика с заявителем/заемщиком либо использование дистанционного сервиса сурдоперевода с использованием мобильного устройства, принадлежащего заявителю/заемщику;
5) не препятствует присутствию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика заявителя/заемщика при наличии согласия заявителя/заемщика, проверив наличие соответствующих пометок в сведениях о нем. Если сопровождающий заявителя/заемщика заявляет, что является переводчиком жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), менеджер Ломбарда вправе попросить его предъявить документ, удостоверяющий личность, для визуальной идентификации, а также документы, подтверждающие образование и (или) квалификацию, и снять с них копию;
6) в целях безопасности, при наличии соответствующей технической возможности, проводит видеозапись обслуживания с переводчиком жестового языка, заранее предупредив их об этом, требует у переводчика жестового языка проставления личной подписи на документе с указанием, что текст документа переведен им без искажений. Переводчик жестового языка, помимо подтверждения своей квалификации и подтверждения перевода на достоверность, обязуется подписать обязательство о неразглашении информации, ставшей ему известной (тайна предоставления микрокредита, охраняемая законом тайна, защита персональных данных);
7) предлагает заявителю/заемщику возможность получения для последующего ознакомления электронной копии любого документа, содержание которого

должно быть точно и полностью доведено до сведения заявителя/заемщика (отправка на указанные заявителем/заемщиком телефон, электронную почту, копирование на предоставленный заявителем/заемщиком электронный носитель и т.д.);

8) обеспечивает возможность взаимодействия через контакт-центры посредством канала взаимодействия, не предусматривающего вербальное общение.

13.5. При обслуживании заявителя/заемщика с нарушением опорно-двигательного аппарата менеджер Ломбарда:

1) помогает пройти в помещение Ломбарда в случае, если он затрудняется сделать это самостоятельно, открывает двери в случае отсутствия возможности автоматического открывания дверей;
2) помогает заявителю/заемщику сориентироваться в помещении Ломбарда и в выборе операции;
3) проводит до места в зале ожидания;
4) обеспечивает беспрепятственный доступ к окну обслуживания заявителя/заемщика, в том числе передвигающегося на инвалидной коляске.

13.6. При обслуживании заявителя/заемщика с ментальными нарушениями (в том числе людей, страдающих расстройствами памяти) менеджер Ломбарда:

1) оказывает помощь при передвижении в помещении Ломбарда, выборе нужной операции, обеспечивает обслуживание заявителя/заемщика вне очереди;
2) при обращении использует краткие речевые формулировки («Я Вас отведу», а не «Позвольте проводить Вас»), говорит четко и в умеренном темпе, при необходимости озвучивает информацию повторно, без принуждения;
3) при наличии возможности обслуживает в тихой обстановке, исключающей возникновение стрессовых факторов для заявителя/заемщика;
4) коротко, четко и понятно информирует о возможности дистанционного получения информации о микрокредите на интернет-ресурсе www.slombard.kz или мобильном приложении «Сейф-Ломбард», о иных возможностях доступа к услугам с использованием дистанционных каналов доступа идентификации и аутентификации;
5) предоставляет для ознакомления специальные версии документов в упрощенном виде с краткими формулировками, четким изложением информации, одинаковой длиной строк, укрупненным шрифтом, дополненных простыми для восприятия крупными картинками, иллюстрациями, схемами и (или) диаграммами;
6) предоставляет возможность получения для ознакомления электронной версии любого справочного или пояснительного документа, предоставляемого в дополнение к документу, содержание которого должно быть точно и в полном объеме доведено до сведения заявителя/заемщика (отправка на предпочтительную для заявителя/заемщика электронную почту, копирование на предоставленный клиентом электронный носитель и т.д.), а также пояснения в упрощенном виде, с использованием простых формулировок, сопроводительных картинок, диаграмм и т.д.

13.7. При обслуживании заявителя/заемщика, относящегося к лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, Ломбардом предоставляется возможность такому заявителю/заемщику назначить доверенное лицо для взаимодействия его с Ломбардом и получения информации о микрокредите.

Доверенное лицо обязуется предоставить для идентификации Ломбарду документ, удостоверяющий его личность, оригинал и копию доверенности, выданную заявителем/заемщиком в установленном законом порядке на представление его интересов в Ломбарде, а также подписать обязательство о неразглашении информации, ставшей ему известной (тайна предоставления микрокредита, охраняемая законом тайна, защита персональных данных).

Заявители/заемщики, относящиеся к лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, их доверенные лица обязуются предоставлять при обслуживании менеджеру Ломбарда полные и достоверные сведения.

13.8. При обслуживании в Ломбарде заявителя/заемщика с множественными нарушениями функций организма менеджер Ломбарда следует положениям, изложенным в Методических рекомендациях по предоставлению финансовых услуг и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями.

13.9. Для обслуживания заявителя/заемщика, относящегося к лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, Ломбардом могут разрабатываться иные адаптивные решения в соответствии с иными внутренними документами Ломбарда с учетом международной практики.

## 14. Требования к уровню знаний, навыков и квалификации работников Ломбарда, необходимых для исполнения ими служебных обязанностей при взаимодействии с заемщиками, их ответственность за нарушение настоящих Правил и внутренних документов Ломбарда

14.1. Основные требования к уровню знаний, навыков и квалификации к работникам Ломбарда, взаимодействующим с заявителем/заемщиком:

- наличие основного общего образования и стажа работы в сфере продаж услуг не менее 1 (одного) года;
- навыки владения информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Ломбарда, а также навыки в доступной форме предоставить такую информацию заемщику Ломбарда, в том числе посредством предоставления возможности заемщику ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

14.2. Ломбард обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями/заемщиками Ломбарда, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня их профессионализма. Работник Ломбарда проходят подготовку и обучение в Ломбарде не менее чем за 2 (две) недели до начала осуществления ими функций.

14.3. Нормы поведения работников Ломбарда и уполномоченных лиц при предоставлении микрокредитов, требования к квалификации работников Ломбарда, непосредственно взаимодействующих с заявителями/заемщиками, регулируются отдельными внутренними нормативными документами Ломбарда в соответствии с требованиями уполномоченного органа Республики Казахстан.

14.4. Ломбард разрабатывает и утверждает программу финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг - физических лиц в целях формирования у них понимания условий финансовых продуктов, связанных с ними рисков и последствий, а также способности принимать обоснованные и самостоятельные решения, которую Ломбард размещает на своем интернет-ресурсе www.slombard.kz в разделе «Взаимодействие с клиентом».

14.5. Работники Ломбарда несут персональную ответственность за нарушение настоящих Правил и внутренних документов Ломбарда в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Ломбарда.

## 15. Заключительные положения

15.1. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Общим собранием участников Ломбарда в порядке, установленном внутренними документами Ломбарда.

15.2. В случае если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.

15.3. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительность других норм и настоящих Правил в целом.

15.4. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Ломбарда, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на микрофинансовом рынке.

**Приложение 1**

_____
(Ф.И.О (если оно указано
в документе, удостоверяющем
личность) заемщика)
Адрес: _____

**Отказ в изменении условий договора о предоставлении микрокредита**

ТОО «Сейф-Ломбард» «_____» (далее - Кредитор) в ответ на Ваше заявление от ___.___. _____ года (входящий № ____ от ___.___. _____ года) о внесении изменений в условия Залогового билета № _____ от ___.___. _____ года (далее - Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 3 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» Кредитором принято решение об отказе во внесении изменений в условия Договора в связи с_____.

(указать обоснования причин отказа)

Фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность).

Должность
уполномоченного лица Кредитора _____ ФИО
*подпись*

**Приложение 2**

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 письменно способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты, сообщит Вам о (об):

1) Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні / согласии 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 обратить взыскание на заложенное имущество 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