

**«Сейф-Ломбард» ЖШС Қатысушыларының  
жалпы жиналысының шешімімен бекітілген  
(2026 жылғы «30» маусымдағы хаттама)**

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

**1. Жалпы ережелер**

- 1.1. Осы «Сейф-Ломбард» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі – Ломбард) Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) микрокредиттер беру жүйесін жетілдіру, ақпаратты жария ету және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың микрокредиттер беру процесінде туындайтын өтінім берушілердің/қарыз алушылардың жолданымдарын қарау тәртібін айқындау мақсатында «Микроқаржылық қызмет туралы» 26.11.2012 жылғы №56-V ЗРК Қазақстан Республикасының Заңы 17-бабының 2-тармағына (бұдан әрі - Микроқаржылық қызмет туралы заң немесе «Заң») сәйкес әзірленді.
- 1.2. Мынандай талаптарға сай келетін жеке тұлға ғана Ломбардтың өтінім берушісі/қарыз алушысы бола алады:
  - 1) 18 (он сегіз) жасқа толған;
  - 2) кәмелетке толмаған, бірақ некеге тұрған уақыттан бастап (Қазақстан Республикасы азаматтық заңнамасына сәйкес) толық көлемде әрекет етуге қабілетті болған, олар жеке басын куәландыратын құжаттардың бірін көрсеткен жағдайда:
    - төлқұжат;
    - жеке куәлік (уақытша жеке куәліктен басқа, ол бойынша қысқа мерзімді пайдалану құжаты болып табылады азаматтық-құқықтық мәмілелер жасауға болмайды);
    - шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхаты;
    - азаматтығы жоқ адамның куәлігі;
    - шетелдік паспорт;
    - некеге тұру уақытынан бастап әрекет қабілеттілігін толық көлемде алған адамдар үшін некеге тұруды растайтын құжаттың түпнұсқасы (жеке басын куәландыратын құжатқа қосымша ұсынылады).
- 1.3. Ломбард жеке тұлғаларға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүліктің кепіліне, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралының кепіліне тиісті қаржы жылына арналған Қазақстан Республикасының заңымен белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде бір жылға дейінгі мерзімге мақсатсыз микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асырады республикалық бюджетке (осы Қағидалардың мәтіні бойынша «микрокредиттер»), Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Микроқаржы қызметі туралы заңда айқындалған мөлшерде және тәртіппен, ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз етілу шарттарында. Микрокредитті қайтару микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіпке сәйкес АҚШ долларының бағамына байланыстырылмай немесе өзге де шетел валютасында ғана Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүзеге асырылады.
- 1.4. Ломбард осы Қағидаларының 1.3-тармағында көрсетілген қызметтен басқа, Микроқаржы қызметі туралы заңның 3-бабы 3-тармағының 1), 2), 4), 5) және 8) тармақшаларында белгіленген операцияларды, сондай-ақ құрамында бағалы металдар мен асыл тастар бар зергерлік бұйымдарды есепке алуды, сақтауды және сатуды жүзеге асыруға құқылы. Ломбардқа Микроқаржы қызметі туралы заңда көзделмеген өзге де кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға тыйым салынады.

- 1.5. Қарыз алушының жазбаша келісімімен Ломбард мемлекеттік кредит бюросын және ішкі істер органдарын қоспағанда, кредит бюросына өтініш беруші туралы ақпарат беруге және сұратуға, сондай-ақ басқа көздерден өтініш беруші/қарыз алушы туралы ақпарат сұратуға құқылы. Өтініш берушінің/қарыз алушының өзі туралы ақпаратты кредиттік бюроға және ішкі істер органдарына беруге келісім беруден бас тартуы оны Ломбардтан микрокредит алу құқығынан айырады.
- 1.6. «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Ломбард қаржы мониторингінің субъектісі болып табылады. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бола алмайды. Ломбард қарыз алушылар туралы, микрокредиттердің мөлшері туралы, қарыз алушыға қатысты микрокредит беру туралы шарттың өзге де талаптары туралы және Ломбардтың операциялары туралы мәліметтерді қамтитын микрокредит беру құпиясына кепілдік береді. Микрокредит беру құпиясын жария етуге Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда жол беріледі.
- 1.7. Ломбард филиалдарда (олардың үй-жайларында) көру және танысу үшін қолжетімді жерде және өзінің интернет-ресурсында осы Қағидалардың көшірмесін орналастырады, сондай-ақ қолданыстағы сыйақы ставкаларына өзгерістер енгізу күні туралы мәліметтерді, ішкі құжаттың және осы өзгерістерді қабылдаған органның нөмірлерін көрсете отырып, сыйақы ставкалары туралы өзекті ақпаратты интернет-ресурста таратады тауар таңбасы (тауар таңбаларының) атауы, орналасқан жері, телефон нөмірлері туралы ақпарат көрсетіледі.

## **2. Өтініш берушінің микрокредит беруге өтініш беру тәртібі және оны қарау тәртібі**

- 2.1. Өтініш беруші Ломбард бөлімшесіне клиенттермен жұмыс істеу жөніндегі менеджерге/автокредит беру жөніндегі менеджерге (бұдан әрі - менеджер) микрокредит беру туралы өтінішпен жүгінеді. Ломбард Қағидаларында белгіленген тәртіппен тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күніне дейінгі мерзімде өтініш берушіге Қағидаларда көзделген тәсілмен бас тарту себептерін көрсете отырып, микрокредит беру не беруден бас тарту туралы хабарлайды
- 2.2. Ломбард өтініш берушіге Қазақстан Республикасы заңнамасында, осы Ережеде және Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартуға, сондай-ақ мәлімделген соманы, микрокредит берудің мерзімі мен басқа да шарттарын өзгертуге құқылы. Өтініш беруші микрокредит беру туралы шарт жасасудан Ломбардтың оны беру туралы шешімі қабылданғанға дейін бас тартуға құқылы.
- 2.3. Ломбард көрсетілген тұлғаға қатысты соттан тыс банкроттық рәсімін немесе сот банкроттығы рәсімін аяқтау туралы хабарландыру орналастырылған күннен бастап бес жыл ішінде өтініш берушіге микрокредит беруге құқылы емес «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген сондай-ақ мұндай өтініш берушіден микрокредит беру туралы шарттар бойынша кепіл, кепілдік және (немесе) кепілгерлік түрінде қамтамасыз етуді қабылдауға құқылы. Осы талаптар Ломбардтың мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілімен беретін микрокредиттеріне қолданылмайды.

## **3. Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібі**

- 3.1. Өтініш беруші Ломбардқа микрокредит беру туралы шарт жасасуға қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады. Ломбард осы Ережеде белгіленген тәртіппен тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күніне дейінгі мерзімде осы Ережеде

көзделген тәсілмен микрокредит беру не беруден бас тарту туралы өтініш берушіге хабарлайды.

3.2. Тіркеуге жататын мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген, тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңда белгіленген айлық есептік көрсеткіштің мың еселенген сомасына тең немесе одан жоғары микрокредиттер бойынша өтініш беруші (қарыз алушы) Ломбард белгілеген нысан бойынша және тәртіппен жұбайының (зайыбының) микрокредит беруге жазбаша келісімін ұсынады және Қазақстан Республикасының заңнамасымен. Ломбардтың мұндай келісімді алуы әрбір микрокредит берілгенге дейін талап етіледі. Ломбард қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін толық орындағанға дейін жұбайының (зайыбының) келісімін сақтауды қамтамасыз етеді.

3.3. Менеджер микрокредиттер беру шеңберінде өтініш берушімен өзара іс-қимыл жасау кезінде мынадай талаптарды сақтауға міндетті:

1) микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін өтініш берушіге оның микрокредит алуға жүгіну тәсіліне қарамастан:

- микрокредит шарттары туралы дәйекті және толық ақпарат және микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі;
- микрокредит беру мерзімі;
- микрокредиттің шекті сомасы;
- сыйақы ставкасының жылдық пайызбен не тіркелген сомадағы мөлшері, шынайы жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы ставкасының мөлшері (микрокредиттің нақты құны), сондай-ақ өтініш беруші жүгінген күнгі микрокредит бойынша артық төлеу сомасы;
- микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда өтініш берушінің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпарат;
- кепіл берушінің, кепілгердің, кепілгердің және микрокредитті қамтамасыз ету туралы шарттың тарапы болып табылатын өзге де тұлғаның жауапкершілігі туралы ақпарат;
- өтініш берушіде туындаған мәселелер бойынша консультациялар;
- өтініш берушінің қалауы бойынша - микрокредит беру туралы шарттың жобасы;
- осы Қағидалардың 3.4-тармағында көзделген талаптарды ескере отырып, қосымша қызмет алу шартымен микрокредит беру туралы және қосымша шығыстардың бар-жоғы туралы мәліметтерді қоса алғанда, өтініш беруші қосымша қызмет алуға байланысты жасасатын өзге де шарттар туралы ақпарат;

2) өтініш берушінің қаржылық жағдайы туралы ақпарат негізінде оның кредиттік қабілеттілігіне (төлем қабілеттілігіне) бағалау жүргізеді;

3) жеке тұлғамен микрокредит беру туралы шарттың талаптары өзгерген кезде (немесе) жеке тұлғаның микрокредитін өтеу мақсатында жаңа микрокредит беру негізгі борыш сомасына қатысты мерзімі өткен сыйақыны, айыпақыны (айыппұлдарды, өсімпұлдарды), комиссияларды және микрокредитті беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдерді «Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес кредиттік бюроға ақпарат беруге;

4) микрокредит ішінара мерзімінен бұрын өтелген немесе толық мерзімінен бұрын өтелген жағдайда қарыз алушы микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін ғана сыйақы есептейді;

5) кез келген валюталық немесе өзге баламаға байланыстыра отырып, теңгемен берілген микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді индекстеуге жол бермейді;

- 3.4. Өтініш берушіге Микроқаржы қызметі туралы заңның 3-бабының 4-тармағына сәйкес микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін жеке төлемге Ломбард көрсететін қосымша қызметті ұсынған кезде:
- өтініш берушіге қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және дұрыс ақпарат береді;
  - өтініш берушіге өтініш берушінің қосымша қызмет алуға келісімінің болмауы микрокредит беру туралы шешім қабылдауға әсер етпейтінін түсіндіреді;
  - өтініш берушінің әрбір қосымша қызметті алуға жеке өтінішімен расталатын еркін, саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.
- Қосымша қызмет көрсетуге арналған өтініште:
- өтініш берушінің қосымша қызмет алуға, оның ішінде осындай қызмет көрсетуді алуға байланысты шарт жасасуға келісімі;
  - қосымша қызметтің атауы, мазмұны және құны;
  - өтініш берушінің қызметтен бас тарту құқығы туралы ақпарат және бас тарту микрокредиттен бас тартуға әкеп соқпайтынын растау;
  - өтініш берушіні қосымша қызмет бойынша шығыстарды микрокредит сомасына қосу туралы не оларды дербес төлеу туралы таңдау.
- Ломбард өтініш беруші микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін толық орындағанға дейін әрбір көрсетілетін қосымша қызметке өтініш берушінің өтініштерін алуды және сақтауды қамтамасыз етеді.
- Егер өтініш беруші микрокредит беру туралы шарт жасасу кезінде өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (ауырған жағдайда) сақтандыру түріндегі қосымша қызметті таңдаса, өтініш беруші көрсетілетін қызметтерді сатып алуға ниетті сақтандыру ұйымын дербес айқындайды.
- Қосымша қызмет көрсетуге арналған өтініште өтініш берушінің өзі таңдаған сақтандыру ұйымы туралы белгісі бар Ломбард ұсынған сақтандыру ұйымдарының тізбесі көрсетіледі.
- Ломбард қарыз алушы микрокредит бойынша міндеттемені мерзімінен бұрын толық орындаған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде шарттарында сақтандыру шартын жасасу көзделген болса, қарыз алушыны микрокредит беру туралы, оның осындай сақтандыру шартын бұзуға және сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтаруға құқығы туралы шартта көзделген тәртіппен, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 842-бабы 2-тармағының төртінші бөлігінде көзделген.
- 3.5. Микрокредитті өтеу әдісімен танысу және таңдау үшін менеджер өтініш берушілерге осы Қағидалардың 9.1-тармағында көрсетілген әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады. Микрокредитті өтеу кестесін толтыру жөніндегі талаптар микрокредит беру туралы шартқа қолданылмайды, ол бойынша микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылады.
- 3.6. Менеджер өтініш берушіге (қарыз алушыға) оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда ықтимал зардаптары туралы, осы шарт бойынша қарыз алушының кредиттік досьесіне қоса тіркелетін Ломбард жүзеге асырған іс-шаралардың тізбесін міндетті түрде тіркеп, хабарлауға тиіс.
- 3.7. Ломбард микрокредит беру туралы шешім қабылдағанға дейін алған, әскери қызметтегі әскери қызметшінің кредиттік есебінде оны мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған кезде Ломбард осындай әскери қызметшіге микрокредит берген жағдайда Ломбард мұндай микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын талап етуге құқылы емес және мұндай микрокредит беру фактісі анықталған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей осы шараларды қабылдайды:
- қарыз алушы-әскери қызметшінің осындай микрокредит бойынша берешегін есептен шығару туралы шешім қабылдайды;

- қарыз алушы-әскери қызметшінің осындай микрокредит бойынша берешегін өндіріп алуды және талап-арыз жұмысын тоқтатады;
- осындай микрокредит бойынша ақпарат туралы жазбаларды жою арқылы қарыз алушы-әскери қызметшінің кредиттік бюролардағы кредиттік тарихына түзетулер енгізеді;
- осындай микрокредит бойынша сыйақының және (немесе) айыпақының бұрын ұсталған (төленген) сомаларын қарыз алушы-әскери қызметшіге қайтаруды жүзеге асырады.

Ломбард мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшілеріне микрокредит беру туралы шарт бойынша уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептелмей, мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін күнтізбелік 60 (алпыс) күнді қамтитын кезеңге негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруды беруге міндетті

- 3.8. Ломбард өтініш беруші микрокредит алуға жүгінген сәттен бастап бір сағат ішінде Ломбардқа жеке өзі келген кезде өтініш берушіге микрокредит беру не беруден бас тарту туралы ауызша, бас тарту себебін көрсете отырып хабарлайды.
- 3.9. Микрокредит беру туралы шарт Ломбардтың [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) интернет-ресурсында орналастырылған Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 29.11.2019 жылғы №232 өзгерістер мен толықтырулармен «Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібін, оның ішінде шарттың мазмұнына, ресімделуіне және микрокредиттің толық құны (микрокредит бойынша артық төленетін сома, микрокредит мәні) туралы ақпаратты қамтитын оның бірінші бетіне, микрокредит беру туралы шарттың міндетті шарттарына қойылатын талаптарды, сондай-ақ микрокредитті өтеу кестесінің нысанын бекіту туралы» қаулысымен белгіленген міндетті талаптар тізбесінің мазмұнымен, микрокредит беру туралы шарттың стандартты талаптарына (Қосылу шарты) қосылу туралы және Ломбардтағы заттарды кепілге беру туралы өтініш болып табылатын кепіл билетін (бұдан әрі - Шарттың стандартты талаптары) ресімдеу және қарыз алушыға беру жолымен жасалады.
- 3.10. Кепіл билетіне қол қоя отырып, қарыз алушы оның кепіл билетінің талаптарымен және осы Қағидаларын талаптарымен толық және сөзсіз келісімін растайды, сондай-ақ шарттың стандартты талаптарына қосылады.
- 3.11. Ломбардтың микрокредит беру туралы шарттың талаптарын, оларды заемшы үшін жақсартқан жағдайларды қоспағанда, бір жақты тәртіппен өзгертуге құқығы жоқ. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарын жақсарту:
  - 1) айыпақыны (айыппұлды, өсімпұлды) азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою;
  - 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесінің азаю жағына қарай өзгеруі;
  - 3) мерзімді әскери қызмет өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін күнтізбелік 60 (алпыс) күнді қамтитын кезеңге кейінге қалдыру және (немесе) микрокредит бойынша төлемдерді бөліп-бөліп төлеу.
 Микрокредит беру туралы шартта қарыз алушы үшін жақсартатын шарттардың қосымша тізбесі көзделуі мүмкін.
- 3.12. Ломбард жақсарту шарттарын қолданған жағдайда қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен микрокредит беру туралы шарт талаптарының өзгергені туралы хабарланады.
- 3.13. Қарыз алушы Ломбардтың тиісті хабарламасын алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде Ломбард ұсынған жақсартушы шарттардан бас тартуға және өзінің шешімі туралы микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен және (немесе) ақпараттандыру объектілері (цифрлік объектілері) арқылы Ломбардқа хабарлауға құқылы.
- 3.14. Ломбардтың микрокредит беру туралы шарт бойынша төлемдерді микрокредит бойынша ай сайынғы төлемдерді ұлғайтпай кейінге қалдыруы және (немесе) бөліп-бөліп төлеуі өтініш берушінің келісімі болған кезде ғана жүзеге асырылады.

#### **4. Микрокредиттің шекті сомалары және оны беру мерзімдері**

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

#### **5. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың аз қозғалатын топтарына микрокредит беру тәртібі. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың іс-қимылы шектеулі топтарына сенім білдірілген адамның қатысуымен қызмет көрсетудің ерекшеліктері**

- 5.1. Ломбардтың бөлімшелерінде мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да аз қозғалатын топтарына қызмет көрсету үшін физикалық қолжетімділігі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі бойынша ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып қамтамасыз етіледі.
- Ломбард мүгедектігі бар адамдарға және халықтың аз қозғалатын топтарына жататын өтініш берушіге/қарыз алушыға бірінші кезекте қызмет көрсету мүмкіндігін бере отырып, өтініш берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсетудің тең шарттарын қамтамасыз етеді.
- 5.2. Көру қабілеті бұзылған өтініш берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері:
- 1) алдын ала өзін таныстырып және өтініш берушіге/қарыз алушыға онымен тікелей қарым-қатынас жасалатынын көрсете отырып, Ломбардтың үй-жайында бағдарлау бойынша көмек көрсетеді;
  - 2) бірінші кезекте қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді және қажетті қызмет көрсету терезесіне қозғалуға көмек көрсетеді;
  - 3) кез келген ақпаратпен танысу және операциялар жүргізу үшін лупаның немесе электрондық бейне-ұлғайтқыштың (бар болса) болуы туралы хабарлайды;
  - 4) ақпаратпен және құжаттамамен, оның ішінде қол қою үшін ұсынылатын ақпаратпен танысу тәсілі туралы нақтылайды, іске асырылатын бірнеше баламалы өзара іс-қимыл арналарын ұсынады (үлкейтілген қаріппен жарқылдаудың пайда болуын болдырмайтын күңгірт қағазда қағаз жеткізгіште құжатты ұсыну, құжатты қол жетімді форматта қолма-қол беру (қағаз жеткізгіште) және (немесе) қол жетімді форматта электрондық түрде (өтініш беруші/қарыз алушы көрсеткен телефон нөміріне, электрондық пошта мекенжайына жіберу, өтініш беруші/қарыз алушы ұсынған электрондық жеткізгішке көшіру және т.б.) (PDF (міндетті түрде мәтіндік қабаты бар), RTF, TXT, DOC (X)) бағдарламаларымен оқу үшін қол жетімді пішімде өзгерістерден қорғаумен);
  - 5) микрокредит беру туралы шарттың және өтініш беруші/қарыз алушы қол қоятын өзге де құжаттардың мәтінін дауыспен шығарады;
  - 6) қашықтықтан арналар интерфейсінің көзбен шолып қабылдануын қамтамасыз етеді (қаріптің контрастылық деңгейінің өзгеруі, қаріп өлшемінің ұлғаюы, [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) интернет-ресурсы немесе «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасы ақпаратының дыбысталуы).
- 5.3. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған өтініш берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері:
- 1) қарым-қатынастың неғұрлым қолайлы тәсілдерін және ақпарат алу арналарын нақтылайды, сөз сөйлеуге мүмкіндік береді, сөзін үзбейді, оны жеделдетуге

немесе ол үшін сөз тіркестерін аяқтауға тырыспайды немесе коммуникацияның баламалы тәсілін сыпайы түрде ұсынады (қағаз бен тұтқаның көмегімен, телефонды пайдалана отырып және т.б.);

- 2) оның бетіне қарап және тиісті өтінішсіз дауысын көтермей, өтініш беруші/қарыз алушы айтылған ақпаратты аузынан оқыған кезде қолайлылықты қамтамасыз ету үшін жай және анық артикуляциямен сөйлейді, өтініш беруші/қарыз алушы ақпаратты жақсы еститін (мұндай мүмкіндік болған кезде) жақта болады, ақпаратты қайталауды сұрайды, фразаны басқа сөзбен қайталап, мүмкіндігінше жеңілдетеді ұсынысты және оның мәнін сақтай отырып;
  - 3) қажет болған жағдайда қол сілкіп және оған тиіспей назар аударады;
  - 4) қажет болған кезде өтініш берушімен/қарыз алушымен жазбаша қарым-қатынас жасауды, жеке сурдоаудармашы арқылы қарым-қатынас жасауды не өтініш берушіге/қарыз алушыға тиесілі мобильді құрылғыны пайдалана отырып, сурдоаударманың қашықтықтан қызмет көрсетуін пайдалануды қамтамасыз етеді;
  - 5) өтініш берушінің/қарыз алушының келісімі болған кезде, ол туралы мәліметтерде тиісті белгілердің болуын тексеріп, өтініш берушінің/қарыз алушының жеке сурдоаудармашысының немесе тифлосурдоаудармашысының болуына кедергі келтірмейді, Егер өтініш берушінің/қарыз алушының ілесіп жүрушісі ымдау тілінің аудармашысы (сурдоаудармашы, тифлосурдоаудармашы) болып табылатынын мәлімдесе, менеджер Ломбард одан көзбен шолып сәйкестендіру үшін жеке басын куәландыратын құжатты, сондай-ақ білімін және (немесе) біліктілігін растайтын құжаттарды көрсетуді және олардың көшірмесін алуды сұрауға құқылы;
  - 6) қауіпсіздік мақсатында, тиісті техникалық мүмкіндік болған кезде, бұл туралы алдын ала ескертіп, ымдау тілінің аудармашысымен қызмет көрсетудің бейнежазбасын жүргізеді, ымдау тілінің аудармашысынан құжаттың мәтіні бұрмалаусыз аударылғанын көрсете отырып, құжатқа жеке қолын қоюды талап етеді. Ымдау тілі аудармашысы өзінің біліктілігін растаудан және дұрыстығына аудармасын растаудан басқа, өзіне белгілі болған ақпаратты (микрокредит беру кұпиясы, заңмен қорғалатын кұпия, дербес деректерді қорғау) жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюға міндеттенеді;
  - 7) өтініш берушіге/қарыз алушыға кейіннен танысу үшін мазмұны өтініш берушінің/қарыз алушының назарына дәл және толық жеткізілуі тиіс кез келген құжаттың электрондық көшірмесін алу мүмкіндігін ұсынады (өтініш беруші/қарыз алушы көрсеткен телефонға, электрондық поштаға жіберу, өтініш беруші/қарыз алушы ұсынған электрондық жеткізгішке көшірме жасау және т.б.);
  - 8) вербалды қарым-қатынасты көздемейтін өзара іс-қимыл арнасы арқылы байланыс орталықтары арқылы өзара іс-қимыл жасау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.
- 5.4. Өтініш берушіге/қарыз алушыға тірек-қимыл аппараты бұзылған жағдайда Ломбард менеджері:
- 1) Ломбард үй-жайына өтуге көмектеседі, егер ол мұны өз бетінше жасауға қиындық келтірсе, есіктерді автоматты түрде ашу мүмкіндігі болмаған жағдайда есіктерді ашады;
  - 2) өтініш берушіге/қарыз алушыға Ломбардтың үй-жайында және операцияны таңдауда бағдарлануға көмектеседі;
  - 3) күту залындағы орынға дейін өткізеді;
  - 4) өтініш берушіге/қарыз алушыға, оның ішінде мүгедек арбамен жүріп-тұратын адамға қызмет көрсету терезесіне кедергісіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді.
- 5.5. Психикалық бұзылулары бар өтініш берушіге/қарыз алушыға (оның ішінде жадының бұзылуынан зардап шегетін адамдарға) қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері:
- 1) Ломбардтың үй-жайында жүріп-тұру, қажетті операцияны таңдау кезінде көмек көрсетеді, өтініш берушіге/қарыз алушыға кезектен тыс қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді;

- 2) жүгінген кезде қысқаша сөздік тұжырымдарды пайдаланады («Сізді алып кетемін», «Сізді алып өтуге рұқсат етіңіз» емес), анық және қалыпты қарқынмен сөйлейді, қажет болған жағдайда ақпаратты мәжбүрлеусіз қайталап айтады;
  - 3) мүмкіндік болған кезде өтініш беруші/қарыз алушы үшін стрестік факторлардың туындауын болдырмайтын тыныш жағдайда қызмет көрсетеді;
  - 4) [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) интернет-ресурсында немесе «Сейф-Ломбард» мобильді қосымшасында микрокредит туралы қашықтықтан ақпарат алу мүмкіндігі туралы, сәйкестендіру және аутентификацияға қол жеткізудің қашықтықтан қол жеткізу арналарын пайдалана отырып көрсетілетін қызметтерге қол жеткізудің өзге де мүмкіндіктері туралы қысқаша, анық және түсінікті ақпарат береді;
  - 5) қабылдау үшін қарапайым ірі суреттермен, иллюстрациялармен, сызбалармен және (немесе) диаграммалармен толықтырылған, бірдей жол ұзындығымен, үлкейтілген қаріппен, қысқаша тұжырымдалған, анық баяндалған құжаттардың арнайы нұсқаларын танысу үшін ұсынады;
  - 6) құжатқа қосымша берілетін, мазмұны өтініш берушінің/қарыз алушының назарына дәл және толық көлемде жеткізілуі тиіс кез келген анықтамалық немесе түсіндірме құжаттың электрондық нұсқасымен танысу үшін алуға мүмкіндік береді (өтініш беруші/қарыз алушы үшін қолайлы электрондық поштаға жіберу, клиент ұсынған электрондық тасымалдағышқа көшіру және т.б.), сондай-ақ қарапайым тұжырымдарды, ілеспе суреттерді, диаграммаларды және т.б. пайдалана отырып, жеңілдетілген түрдегі түсініктемелер.
- 5.6. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың аз қозғалатын топтарына жататын өтініш берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард мұндай өтініш берушіге/қарыз алушыға Ломбардпен өзара іс-қимыл жасау және микрокредит туралы ақпарат алу үшін сенім білдірілген адамды тағайындауға мүмкіндік береді. Сенім білдірілген адам Ломбардқа өзінің жеке басын куәландыратын құжатты, өтініш беруші/қарыз алушы Ломбардта өз мүдделерін білдіруге заңда белгіленген тәртіппен берген сенімхаттың түпнұсқасы мен көшірмесін сәйкестендіру үшін беруге, сондай-ақ өзіне белгілі болған ақпаратты (микрокредит беру құпиясы, заңмен қорғалатын құпия, дербес деректерді қорғау) жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюға міндеттенеді. Мүгедектігі бар адамдар мен халықтың қауқары аз топтарына жататын өтініш берушілер/қарыз алушылар, олардың сенім білдірген адамдары қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджеріне толық және дұрыс мәліметтер беруге міндеттенеді.
- 5.7. Ломбардта организм функцияларының көптеген бұзылулары бар өтініш берушіге/заемшыға қызмет көрсету кезінде Ломбард менеджері қаржылық қызметтер көрсету және мүмкіндіктері шектеулі адамдарға қызмет көрсету жөніндегі әдістемелік ұсынымдарда баяндалған ережелерді ұстанады.
- 5.8. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың аз қозғалатын топтарына жататын өтініш берушіге/қарыз алушыға қызмет көрсету үшін Ломбард халықаралық практиканы ескере отырып, Ломбардтың өзге де ішкі құжаттарына сәйкес өзге бейімдік шешімдер әзірлеуі мүмкін.

## **6. Берілген микрокредиттер бойынша сыйақы төлеу тәртібі**

- 6.1. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін қарыз алушы сыйақы төлейді белгіленген мерзімдерде, микрокредит беру туралы шарт бойынша.
- 6.2. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы ставкасы микрокредит беру мерзіміне қарамастан бір жылға қайта есептегенде көрсетіледі. Микрокредит бойынша сыйақы микрокредитті пайдалану күндерінің нақты санына қарай есептеледі.
- 6.3. Қарыз алушының микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы төлеуі микрокредит беру туралы шартқа қоса берілетін өтеу кестесіне сәйкес жүзеге асырылады. Егер микрокредитті пайдаланғаны үшін негізгі борыш пен сыйақыны өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен, сондай-ақ микрокредит берілген күні сыйақы

төлеумен және Қазақстан Республикасының заңнамасында негізгі борышты біржолғы төлеумен жүзеге асырылса, микрокредитті өтеу кестесін беру жөніндегі талаптар, оның ішінде оның талаптары өзгерген кезде микрокредит беру туралы шартқа қолданылмайды микрокредит мерзімі аяқталғанда.

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

Ломбард Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарына және микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес сыйақы және/немесе айыпақыны есептеуді тоқтата тұруға құқылы. Бұл ретте, қарыз алушы қандай да бір соманы төлеу жөніндегі міндеттемелерін орындаған (ішінара орындаған) кезде, егер Ломбардпен өзгеше белгіленбесе, қарыз алушының міндеттемелерін айқындау тоқтата тұру ескерілмей микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес жүзеге асырылатын болады.

## **7. Ломбардпен қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар**

- 7.1. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауы жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлік кепілімен қамтамасыз етіледі.
- 7.2. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде азаматтық айналымнан алынған және Қазақстан Республикасының заңнамасымен пайдалануға тыйым салынған объектілерді қоспағанда, үшінші тұлғалардың заңды талаптарынан бос өтімді мүлік қабылданады.
- 7.3. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүлік кепілі мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда тіркелуі тиіс.
- 7.4. Мүлікті өлшеу, сапасын анықтау, бағалау, оны буып-түю жөніндегі операциялар қарыз алушының (кепіл берушінің) қатысуымен жүргізіледі. Зергерлік бұйымдардың металл сынамаларын талдау міндетті түрде химиялық реактивтерді пайдалана отырып жүргізіледі, қарыз алушы (кепіл беруші) бастырмадан және тесуден бас тартқан жағдайда, зергерлік бұйымдарды Ломбард қабылдауға жатпайды. Ломбардтың техникалық мүмкіндіктері болған кезде зергерлік бұйымдардың сынамаларын талдау химиялық реактивтерді пайдаланбай арнайы аспаптарды пайдалана отырып жүзеге асырылуы мүмкін (баламалы әдіс). Алайда, кез келген жағдайда, қарыз алушы (кепіл беруші) талап етуге құқылы емес, ал Ломбард зергерлік бұйымдардың металл сынамаларын анықтау және талдау үшін негізгі әдіс ретінде баламалы әдісті пайдалануға міндетті емес.
- 7.5. Зергерлік бұйымдардағы тастарды қоса алғанда, кірістірулер алынбайды, ал олардың салмағы металдың таза салмағын анықтау үшін зергерлік бұйымның жалпы салмағынан шегеріледі.
- 7.6. Микрокредитті қайтаруды қамтамасыз етуге ұсынылатын мобильді құрылғының техникалық жай-күйін айқындау және оның құнын бағалау үшін ломбард мобильді құрылғыда орнатылған жағдайда қорғаныш шыныны (пленканы) ашуға және мобильді құрылғыны ломбард маманының дербес компьютеріне қосу арқылы мамандандырылған компьютерлік бағдарламаны пайдалана отырып, мобильді құрылғының техникалық жай-күйіне, оның ішінде оның деректеріне талдау жүргізуге құқылы (өтініш берушінің/қарыз алушының (кепіл берушінің) дербес деректерін, жеке сипаттағы ақпаратты қоспағанда, мобильді құрылғыда, шолғыш тарихында қамтылған). Осы тармақта көрсетілген әрекеттерді жүзеге асырмай, Ломбард мобильді құрылғыны кепілге қабылдаудан және микрокредит беруден бас тартуға құқылы. Микрокредит беру туралы шарт жасасумен/жасасудан бас тартумен мобильді құрылғының техникалық жай-күйін және құнын жүргізілген бағалау нәтижелеріне қарамастан, өтінішкер/қарыз алушының (кепіл берушінің) мобильді құрылғының

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

## **8. Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу ережелері, сыйақы ставкалары және олардың шекті шамалары**

- 8.1. Осы Қағидаларға сәйкес есептелетін микрокредит бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы ставкасы жылдық тиімді сыйақы ставкасы болып табылады.
- 8.2. Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы ставкасының мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған шекті мөлшерден аспауға тиіс.
- 8.3. Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы ставкасын есептеу қағидаларын уәкілетті орган әзірлейді және бекітеді.
- 8.4. Жылдық тиімді сыйақы ставкасын есептеу:
  - 1) микрокредит беру туралы шартқа қосымша келісімдер жасалған күні;
  - 2) қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талабы бойынша;
  - 3) қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатын микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда.
- 8.5. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын микрокредит беру туралы шарттың талаптары өзгерген кезде жылдық тиімді сыйақы ставкасының нақтыланған мәнін есептеу микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімі басталғаннан бастап қарыз алушы жүргізген микрокредит бойынша төлемдерді есепке алмағанда, талаптар өзгеретін күнге микрокредитті өтеудің қалған мерзімін, берешектің қалдығын негізге ала отырып жүргізіледі.
- 8.6. Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі мынадай формула бойынша есептеледі:

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

онда:

n-қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі;

j-қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі;

S<sub>j</sub>-қарыз алушыға j төлем сомасы;

APR - жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;

t<sub>j</sub>- микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушыға j төлем сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен);

m-қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі;

i-қарыз алушы төлемінің реттік нөмірі;

P<sub>i</sub>-қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы;

t<sub>i</sub>-микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушының i-ші төлемі сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен).

- 8.7. Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің есебіне қарыз алушының негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу бойынша микрокредит беру туралы Шарт талаптарын сақтамауына байланысты туындаған төлемдерін (өсімпұл, айыппұл) қоспағанда, қарыз алушының барлық төлемдері енгізіледі.
- 8.8. Қарыз алушының Ломбардқа жүргізген төлемдері және қарыз алушыға Ломбардтың төлемдері олардың нақты төлемдері күніне жылдық тиімді сыйақы ставкасын есептеу мақсатында, болашақ – төлем кестесі бойынша (болған жағдайда) ескеріледі.
- 8.9. Сыйақы ставкаларын Ломбард бекітеді және микрокредиттік өнімге, Ломбард ұсынатын өзге де қызметтердің болуына, тәуекелдердің бейініне және

микрокредиттің сомасына қарай ерекшеленуі мүмкін. Микрокредит беру туралы әрбір шартта сыйақы мөлшерлемесі және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі көрсетіледі.

8.10. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы ставкаларының шекті шамалары:

- ең төменгі жылдық сыйақы мөлшерлемесі - 0,1%;
- республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің қырық бес еселенген мөлшерінен асатын мөлшерде берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының ең жоғары жылдық тиімді мөлшерлемесі - 46%;
- республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің қырық бес еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде күнтізбелік 45 (қырық бес) күнге дейінгі мерзімге Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының ең жоғары жылдық тиімді мөлшерлемесі - күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан кем, бірақ 179 (жүз жетпіс тоғыз) аспайтын мөлшерде пайыздар.

## **9. Микрокредитті өтеу әдістері**

9.1. Микрокредитті өтеу кестесі тиісті өнімнің шарттарына сәйкес өтініш беруші таңдаған төменде көрсетілген өтеу әдісін ескере отырып жасалады:

- микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша төлемдердің тең сомаларын және негізгі борыш қалдығына есептелген сыйақыны қамтитын азайтылатын төлемдермен жүзеге асырылатын сараланған төлемдер әдісі (екі және одан да көп ай мерзімге берілетін қарыздар үшін);
- микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша ұлғаймалы төлемдерді және негізгі борыш қалдығына кезең үшін есептелген сыйақы бойынша азаймалы төлемдерді қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылатын аннуитеттік төлемдер әдісі. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқалардан ерекшеленуі мүмкін (екі және одан да көп ай мерзімге берілетін микрокредиттер үшін).

9.2. Микрокредит сомасын қайтару жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін айыпақының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері (немесе) қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы төлеу мерзімі 90 (тоқсан) күн мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,5 (нөл бүтін оннан бес) пайызы, бірақ 10 (он) микрокредит беру туралы шарт қолданылуының әрбір жылы үшін берілген микрокредит сомасының (он) пайызынан аспауға тиіс.

## **10. Қарыз алушылардың микрокредит беру процесінде туындайтын**

**жолданымдарын қарау тәртібі, қарыз алушыларға келтірілген залалды өтеу**

10.1. Ломбардтың қарыз алушылардың өтініштерін қарауы осы Ережеде, сондай-ақ Ломбардтың атқарушы органы (Басқармасы) бекітетін Ломбард клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерінде белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

10.2. Ломбардтың қарыз алушылардың өтініштерін қарауы осы Ережеде, сондай-ақ Ломбардтың атқарушы органы (Басқармасы) бекітетін Ломбард қарыз алушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаты мен рәсімдерінде белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

10.3. Ломбард қарыз алушылардың мынадай:

- 1) қолма-қол, пошта, электрондық пошта арқылы [info@slombard.kz](mailto:info@slombard.kz) не Ломбардтың интернет-ресурсы арқылы келіп түскен жазбаша өтініштермен [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz);
- 2) телефон арқылы және қарыз алушы Ломбардқа тікелей барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен жұмыс жүргізеді.

10.4. Қарыз алушылардың жазбаша жолданымдары Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес деректемелері бар жазбаша жолданымдарын тіркеу журналында тіркеледі.

- 10.5. Қарыз алушыға оның жазбаша жолданымының қағаз тасымалдағышта, қолға беру арқылы қабылданғанын растайтын құжат беріледі не жолданымның көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.
- 10.6. Ломбардтың ақпараттандыру объектілері (цифрлік объектілер) арқылы, оның ішінде [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) интернет-ресурс немесе «Сейф-Ломбард» мобильдік қосымша арқылы келіп түсетін қарыз алушының жолданымдары Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тіркеледі. Осы мақсаттар үшін ақпараттандыру объектілерінде (цифрлік объектілерде), оның ішінде [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) интернет-ресурс немесе «Сейф-Ломбард» мобильдік қосымшада жолданым беру үшін қарыз алушы оңай идентификациялайтын функционал көзделеді.
- 10.7. Қарыз алушылардың телефон арқылы жолданымдары тіркеледі. Қарыз алушымен телефон арқылы сөйлесулерді жазу бұл туралы әңгіме басында хабарлаған кезде оның келісімімен жүргізіледі.
- 10.8. Ломбардқа ауызша нысанда (телефон арқылы немесе қарыз алушы Ломбардқа жеке өзі барған кезде) келіп түскен жолданымдар дереу қаралады және егер мұндай мүмкіндік болса, онда қарыз алушының ауызша жолданымына жауап дереу беріледі. Егер ауызша жолданымды дереу шешу мүмкін болмаса, оны қарыз алушы жазбаша нысанда баяндайды және онымен жазбаша жолданым ретінде жұмыс жүргізіледі. Қарыз алушыға жауап алу үшін қажетті рәсімдер туралы және осындай жолданымдарды қарау мерзімдері туралы хабарланады.
- 10.9. Ломбард өтінішті алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынылған құжаттардың толықтығын тексереді және қажет болған жағдайда жетіспейтін құжаттарды сұратады міндеттемелерді орындаудың кешіктірілуінің туындау себептерін растайтын өтінішті қарау үшін қажетті ағымдағы табыстар туралы мәліметтер және құжаттар тізбесіне сәйкес өтініш беруді негіздейтін мән-жайлар, осы тармақтың екінші бөлігінде көзделген оларды ұсыну мерзімін көрсете отырып, сондай-ақ құжаттарды көрсетілген мерзімде ұсынбаған жағдайда өтінішті қараусыз қалдыру туралы қарыз алушыны хабардар ете отырып жүзеге асырылады. Қарыз алушы сұратылған құжаттарды 5 (бес) жұмыс күні ішінде ұсынады.
- 10.10. Ломбардтың қарыз алушының өтінішін қарау мерзімі осы Ереженің 10.11-тармағында көрсетілген өтініштерді қарауды және берешек сомасы немесе оның жоқтығы туралы анықтаманы ұсынуды қоспағанда, Ломбардқа өтініш түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды. Нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда өтінішті қарау мерзімі, егер осы Қағидаларда өзге мерзімдер көрсетілмесе немесе заңнамада белгіленбесе, өтініштерді дұрыс қарау үшін маңызы бар 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Қарыз алушыға мерзімді ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.
- 10.11. Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көрсетілген ұсыныстармен микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы қарыз алушының өтінішін қарау мерзімі өтінішті және қарыз алушы ұсынған құжаттарды алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күнді құрайды және қарыз алушыны жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектісі (цифрлық объектілер) арқылы не Шартта көзделген өзге де тәсілмен хабардар етеді мынадай шешімдердің бірі туралы:
- 1) шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы;
  - 2) шарт талаптарын өзгерту жөніндегі қарсы ұсыныс туралы;
  - 3) осы Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша осындай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.
- Қарыз алушыда Ломбардпен бірнеше шарт болған кезде өтінішті қарау және шешім қабылдау әрбір шарт бойынша жеке жүзеге асырылады.
- 10.12. Қарыз алушының өтініші бойынша Ломбардтың шешімі қарыз алушы шарттың ағымдағы талаптары бойынша міндеттемелерді орындамауға әкеп соққан мән-

жайларды құжаттамалық растаған кезде қарыз алушының әлеуметтік және қаржылық жағдайын ескере отырып қабылданады.

Қарыз алушылардың, оның ішінде бірінші немесе екінші топтағы мүгедектігі бар адамдардың өтініштерін қарау және шарт бойынша міндеттемелерді орындаудың кешіктірілуіне әкеп соққан мән-жайларды растау үшін қажетті құжаттардың тізбесі Стандарттық шарттарда келтірілген..

- 10.13. Ломбард пен қарыз алушы арасында шарт талаптарын өзгерту туралы келісімге қол жеткізілген кезде мұндай өзгерістерді енгізу мерзімі Ломбард тиісті шешім қабылдаған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен аспайды. Аталған мерзім Ломбардқа байланысты емес себептер бойынша өзгерістер енгізуге кедергі келтіретін жағдайларда қолданылмайды және олар жойылғанға дейін ұзартылуы мүмкін.
- 10.14. Ломбард шарттың талаптарын өзгерту жөнінде қарсы ұсыныстар жіберген жағдайда қарыз алушының жауап беру мерзімі Ломбардтың хатында көрсетіледі, бірақ ол Ломбардтың шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен кем болмауға тиіс.
- 10.15. Ломбард шарттың талаптарын өзгерту жөнінде қарсы ұсыныстар жіберген жағдайда қарыз алушының жауап беру мерзімі Ломбардтың хатында көрсетіледі, бірақ ол Ломбардтың шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен кем болмауға тиіс.
- 10.16. Қарыз алушы шарттың талаптарын өзгерту жөніндегі Ломбардтың ұсыныстарымен келіскен жағдайда, мұндай өзгерістерді енгізу мерзімі Ломбардтың қарыз алушының жауабын алған күнінен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен аспайды.
- 10.17. Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көрсетілген ұсыныстармен шарт талаптарының өзгеруі туралы өтінішті қарау кезеңінде Ломбард шарт не оның бір бөлігі бойынша мерзімі өткен берешекті мерзімінен бұрын өтеуді талап етпейді, сондай-ақ нотариустың атқарушылық жазба жасағаны туралы өтініш беру не берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап қою жөніндегі іс-шараларды тоқтата тұрады. Мерзімі өткен берешекті не оның бір бөлігін өтеуге Ломбардқа хабарлаған кезде қарыз алушының бастамасы бойынша жол беріледі..
- 10.18. Ломбард Заңның 9-2-бабы 2-тармағының 2) және (немесе) 3) тармақшаларында көзделген шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде шарт бойынша комиссиялар және (немесе) өзге де төлемдер төлеуді талап етпей кемінде үш ай мерзімге шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды, қарыз алушы:
  - 1) Банктер туралы заңның 61-бабының 5-тармағында және (немесе) Микроқаржы қызметі туралы заңның 9-2-бабының 3-2-тармағында көзделген шарттар болған кезде «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 68-бабына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын;
  - 2) төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккендерге.
- 10.19. Ломбард өтініштердің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді, қарыз алушыларды олардың өтініштерін қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді. Қарызгерге өтінішті қарау нәтижелері туралы жазбаша жауапты Ломбардтың жауапты қызметкерлері дайындайды Ломбардтың уәкілетті адамы қол қояды және өтініш жасаған тілде беріледі және қарыз алушы баяндаған әрбір өтінішке негізделген және дәлелді дәлелдер қамтылады Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормаларына сілтеме жасай отырып, талап ету, өтінішхат, ұсыным және өзге де мәселе, Ломбардтың ішкі құжаттарын, қаралып отырған мәселеге қатысы бар шарттарды, сондай-ақ қаралып отырған мәселенің нақты мән-жайларын қарызгерге қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндірумен бірге.

- 10.20. Қарыз алушының өтініші негізді және заңды болған жағдайда Ломбард бұзушылықты жою және қарыз алушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.  
Жазбаша өтініштің жауабына Ломбардтың уәкілетті адамы қол қояды. Егер Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарында көзделген болса, қолды факсимильдік көшіру құралдарын немесе өзге де тәсілдерді пайдалануға жол беріледі. Осы Ереженің 10.21-тармағының екінші бөлігінің үшінші, төртінші және бесінші абзацтарында көзделген тәсілдермен жіберілетін жазбаша өтінішке Ломбардтың уәкілетті адамының қол қоюы талап етілмейді.
- 10.21. Қарыз алушының өтініштері/өтініштері және Ломбардтың жауаптары жазбаша нысанда және (немесе) ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілер) арқылы және (немесе) әлемдік кредит беру туралы шартта көзделген өзге де тәсілмен жіберіледі.  
Жауап, егер ол қарыз алушыға:
- микрокредит беру туралы шартта не қарыз алушының өтінішінде/өтінішінде көрсетілген тұрғылықты жері бойынша, оның тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжайда тұратын қарыз алушы отбасының кәметке толған мүшелерінің бірі алған;
  - микрокредит беру туралы шартта не қарыз алушының өтінішінде/өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
  - қарыз алушыға хабарламаның немесе жауаптың толық мәтінін қамтитын [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) интернет-ресурсына сілтеме жасай отырып, мәтіндік SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу жолымен;
  - қарыз алушының жауап алуын тіркеуді қамтамасыз ететін микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып.
- Қарыз алушы (оның уәкілетті өкілі) Ломбардқа келген кезде жауап қолына қол қойғызып тапсырылады, бұл туралы жазбаша өтініштерді тіркеу журналына осы тармақта көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда белгі қойылады. Адресатқа, алушыға тапсыру мүмкін еместігі туралы белгісі бар жауап қайтарылған жағдайда не оны қабылдаудан бас тартуға байланысты жауап тиісті түрде берілген болып есептеледі.
- 10.22. Микрокредит беру туралы шартқа қызмет көрсету кезеңінде Ломбард қарыз алушының (кепіл берушінің) сұрау салуы бойынша (Микроқаржы қызметі туралы заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда:
- 1) Ломбардқа төленген ақша сомасына;
  - 2) мерзімі өткен берешек мөлшері (бар болса);
  - 3) борыш қалдығы;
  - 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері.
- 10.23. Микрокредит бойынша берешекті толық өтегеннен кейін қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқ екендігі туралы анықтаманы ұсынады.
- 10.24. Қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде микрокредит беру туралы шарт бойынша берешекті өтеу есебіне қарыз алушының түскен ақшасын бөлу туралы жазбаша нысанда немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен айына 1 (бір) реттен жиі емес өтеусіз ақпарат береді.
- 10.25. Микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген ақшаны Ломбардқа ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оған қайтарылуға тиісті соманың мөлшерін жазбаша нысанда хабарлайды.

- 10.26. Осы Ереженің 10.23-10.25 тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыш, сыйақы, айыпақы сомасы, сондай-ақ төленуге тиісті сомалар көрсетіле отырып беріледі.
- 10.27. Өтініш берушінің өтініші мынадай жағдайларда қараусыз қалдырылуға тиіс:
- 1) өтініште жауап жіберілуі тиіс мекенжай көрсетілмесе;
  - 2) өтініште тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілсе) және оның жеке сәйкестендіру нөмірі немесе өтініш берушінің толық атауы және оның бизнес-сәйкестендіру нөмірі көрсетілмеген;
  - 3) өтініште әдепсіз не қорлайтын сөздер, микроқаржы ұйымының мүлкіне төнген қатер, микроқаржы ұйымы қызметкерінің және (немесе) оның отбасы мүшелерінің өміріне, денсаулығына және мүлкіне төнген қатер болса;
  - 4) өтініштің мәтіні оқылмайды;
  - 5) өтінішті уәкілетті емес тұлға берген.
- Осы тармақтың бірінші бөлігінің 2), 3), 4) және 5) тармақшаларында көзделген жағдайларда, Ломбард өтініш берушінің өтінішін алған сәттен бастап 5 (бес) жұмыс күні ішінде өтініш берушіге өтінішті қараусыз қалдыру себептерін көрсете отырып, жауап жібереді.
- 10.28. Атқарушы органның лауазымды адамдары, сондай-ақ қарыз алушылардың өтініштерін қарау және олардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау процесіне қатысатын Ломбардтың қызметкерлері мен құрылымдық бөлімшелері өз қызметін Қазақстан Республикасының заңдарына, Ломбардтың ішкі құжаттарына және лауазымдық нұсқаулықтарға сәйкес жүзеге асырады.
- 10.29. Ломбардтың лауазымды адамы және/немесе қызметкері еңбек (қызметтік, лауазымдық) міндеттерін атқару кезінде заемшыға келтірген зиянды Қазақстан Республикасының азаматтық заңдарында және микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен Ломбард өтеуге тиіс.

### **11. Төлем қабілеті жоқ қарыз алушылармен өзара іс-қимыл жасау тәртібі**

- 11.1. Ломбард микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған жағдайда, бірақ ол басталған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей қарыз алушыны Шартта көзделген тәсілмен және мерзімде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілер) арқылы:
- 1) хабарламада көрсетілген күнге микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
  - 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді хабарламада көрсетілген мерзімде енгізу қажеттігі туралы;
  - 3) Қарыз алушының Ломбард Қарыз алушыға жазбаша нысанда және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен хабарлама жіберген күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде мынадай мәселелер бойынша ұсыныспен Ломбардқа жүгінуге құқығы бар екендігі туралы көрсету:
    - микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына өзгерістер;
    - микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшердің кемінде 3 (елу) пайызына микрокредит беру туралы шарт бойынша ай сайынғы төлемді кемінде 50 (үш) ай мерзімге азайту;
    - негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
    - берешекті өтеу әдісінің және (немесе) берешекті өтеу кезектілігінің, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеумен өзгеруі;
    - микрокредит мерзімінің өзгеруі;
    - микрокредитке қызмет көрсетуге байланысты мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, айыппұлды, өсімпұлды) алып тастау;

- Ломбардқа кепіл және (немесе) өзге де мүлікті беру арқылы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына өтемақы ұсыну;
  - 4) қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдарлары;
  - 5) Ломбардтың қалауы бойынша өзге де мәліметтер.
- Ломбард қарыз алушыға хабарлау үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.
- 11.2. Микрокредит беру туралы шартта көрсетілген немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қарыз алушысы хабарлаған қарыз алушының тұрғылықты (орналасқан) жеріне жіберілетін қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарлама Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.
- 11.3. SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе «Сейф-Ломбард» мобильдік қосымшасы арқылы жіберілетін хабарламада Микроқаржы қызметі туралы заңның 9-2-бабы 1-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген ақпарат, сондай-ақ [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) интернет-ресурсында және (немесе) «Сейф-Ломбард» мобильдік қосымшасында орналастырылған ақпаратқа Қағидаларға 2-қосымшада көзделген сілтеме көрсетіледі.
- 11.4. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) микрокредит беру туралы шарт шеңберінде Ломбардпен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы:
- 1) жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейін қарыз алушының тұрғылықты жері не орналасқан жері не қарыз алушының тіркелген жері бойынша не Ломбардтың үй-жайында, егер өзге уақыт, кезеңділік және күн (демалыс және (немесе) мереке) қарыз алушымен келісілмесе, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні бір реттен артық емес;
  - 2) жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде үш реттен артық емес және демалыс және мереке күндері сағат 9.00-ден 19.00-ге дейінгі кезеңде екі реттен артық емес, оның ішінде әрбір өзара іс-қимыл кезінде ұйымның атауын, оның орналасқан жерін, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның тегін, атын, әкесінің атын (ол болған кезде), лауазымын хабарлай отырып, автоматты дауыспен хабарлау үшін интернет немесе бағдарламалық қамтамасыз ету желісінде қоңырау шалуға арналған қосымшаларды пайдалана отырып.
- Осы тармақтың бірінші абзацында көрсетілген тұлға болып табылмайтын үшінші тұлғамен Ломбардтың өзара іс-қимылына осы тармақшада көзделген тәсілдермен және кезеңде мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау мақсатында, сондай-ақ Ломбардтың атауы, оның орналасқан жері, тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның лауазымы.
- 11.5. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішпен Ломбардқа жүтінген жағдайда, Ломбард микрокредит беру туралы шартты өзгертудің ұсынылған талаптарын мынадай тәртіппен қарайды: Қазақстан Республикасы уәкілетті органының микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістерді қарау қағидаларын реттейтін және шарттың талаптарын өзгерту туралы қарыз алушының өтінішін қарау үшін талап етілетін құжаттардың тізбесін қамтитын тиісті құқықтық актісінде белгіленген микрокредит беру туралы өтінішті қарайды.
- 11.6. Егер микрокредит беру туралы шартта Ломбардтың микрокредит беру туралы шарт (құқықты (талапты) басқаға беру шарты) бойынша құқықты (талапты) үшінші тұлғаға беру құқығы көзделген жағдайда:
- 1) құқықты (талапты) басқаға беру шартын жасасқанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушыны құқықтарды басқаға беру жоспарланып отырғаны туралы хабардар етеді көрсетілген шарт бойынша үшінші тұлғаға микрокредит беру, сондай-ақ

оны өңдеу туралы микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен осындай басқаға беруге байланысты, сондай-ақ Ломбардқа «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы клиент - жеке тұлғаны сәйкестендіруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілері) арқылы қарыз алушының дербес деректерін беру (беру);

- 2) қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) құқықтардың ауысуы туралы хабардар етеді микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен үшінші тұлғаға микрокредит беру туралы шарт бойынша, сондай-ақ үшінші тұлғаға микрокредит беру туралы шарт бойынша одан әрі төлемдерді жүзеге асыру қажеттілігін көрсете отырып, өзгеге беру шарты жасалған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде ақпараттандыру объектілері (цифрлік объектілері) арқылы (құқық берілген тұлғаның атауы, орналасқан жері және банктік деректемелері) микрокредит беру туралы шарт бойынша не құқықтар берілген жағдайда (сервистік компанияға - сенімгерлік басқаруға микрокредит беру туралы шарт бойынша талаптарды) Микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген құқықтардың (талаптардың) көлемі, микрокредит беру туралы шарт бойынша берешектің мөлшері мен құрылымы (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, айыпақы (айыппұл, өсімпұл) және басқа да төлеуге жататын сомалар.

## **12. Шарт тараптарының міндеттері**

- 12.1. Ломбардтың, қарыз алушының, сондай-ақ өтініш берушінің құқықтары мен міндеттерін қамтитын нормалар Шарттың стандартты талаптарында, олармен Ломбардтың интернет-ресурсында [www.slombard.kz](http://www.slombard.kz) мекен-жайы бойынша, сондай-ақ Микроқаржы қызметі туралы заңда танысуға болады.
- 12.2. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді бұзғаны үшін тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына және микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес жауапты болады.

## **13. Білім, дағды және біліктілік деңгейіне қойылатын талаптар Ломбардтың қызметтік міндеттерін орындауға қажетті қарыз алушылармен өзара іс-қимыл кезіндегі, олардың осы Қағидаларды және Ломбардтың ішкі құжаттарын бұзғаны үшін міндеттерді**

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

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

- 13.4. Ломбардтың қызметкерлері осы Ережені және Ломбардтың ішкі құжаттарын бұзғаны үшін Қазақстан Республикасының заңдарында, Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен жеке жауап береді.

#### **14. Қорытынды ережелер**

- 14.1. Осы Ережеге кез келген өзгерістер мен толықтыруларды Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен Ломбардқа қатысушылардың Жалпы жиналысы бекітеді.
- 14.2. Егер осы Қағидалардың жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда, олар күшін жояды және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады.
- 14.3. Осы Қағидалардың жекелеген нормаларының жарамсыздығы басқа нормалар мен ережелердің тұтастай жарамсыз болуына әкеп соқпайды. Ереженің мәтінде тілдік алшақтықтар болған жағдайда орыс тілінде жазылған Ереженің мәтіні басымдыққа ие болады.
- 14.4. Осы Қағидалар реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына, ломбардтың ішкі құжаттарына, сондай-ақ микроқаржы нарығындағы жалпы қабылданған кәсіби қызмет стандарттарына сәйкес шешілуге жатады.

«Сейф-Ломбард» ЖШС  
Микрокредиттер беру қағидаларына  
**1-Қосымша**

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 мерзімі өткен берешегіңіздің бар екендігі және Сізбен жасалған \_\_\_\_\_ жылғы № \_\_\_\_ (кепілдік билеті) Микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – Шарт) бойынша берешекті өтеу қажеттігі туралы хабарлайды /

Настоящим ТОО «Сейф-Ломбард» (далее – Ломбард) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности на дату, указанную в настоящем уведомлении, и необходимости внесения просроченных платежей по Договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) № \_\_\_\_\_, заключенному с Вами « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ года (далее – Договор), в общей сумме \_\_\_\_\_ тенге, в том числе:

- 1) негізгі борыш бойынша / по основному долгу – \_\_\_\_\_ тенге;
- 2) сыйақы бойынша / по вознаграждению – \_\_\_\_\_ тенге;
- 3) айыпақы/ неустойка – \_\_\_\_\_ тенге.

Вам необходимо погасить указанную задолженность в срок до \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Сіз «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде Ломбардқа баруға және (немесе) жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілері) арқылы не Шартта көзделген тәсілмен міндеттемені орындауды кешіктірудің туындау себептері, кірістер және Сіздің шарттарға өзгерістер енгізу туралы өтінішіңізді негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқығыңыз бар /

Вы вправе в течение 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации (цифровые объекты) либо 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 өтінішіңізді алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Ломбард Сіз ұсынған шарттың талаптарына енгізілген өзгерістерді жазбаша нысанда, сондай-ақ ломбардқа «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы Қарыз алушыны сәйкестендіруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері арқылы қарайды не шартта көзделген тәсілмен Сізге келесіні хабарлайды: /

При этом в течение 15 календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, Ломбард рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации (цифровые объекты), предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об):

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

2) Шарттың талаптарын өзгерту жөніндегі қарсы ұсыныс туралы / о встречном предложении 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.

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, то в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона Ломбард вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Ломбарда в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

Вы вправе в течение тридцати календарных дней с даты направления настоящего уведомления посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации (цифровые объекты) либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, текущих 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 өтінішіңізді алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Ломбард Сіз ұсынған Шарттың талаптарына енгізілген өзгерістерді жазбаша нысанда не Шартта көзделген тәсілмен Сізге келесіні хабарлайды: /

При этом в течение 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 письменной форме, либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об:

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

2) Шарттың талаптарын өзгерту бойынша қарама-қарсы ұсыныстары / встречном предложении 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.

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, то в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона Ломбард вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Ломбарда в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратиться с иском о взыскании на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

Лауазымы / Должность

\_\_\_\_\_  
қолы / подпись

\_\_\_\_\_  
Т.А.Ә./Ф.И.О

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

**Ломбардтың интернет-ресурсында және (немесе) мобильді қосымшасында  
орналастырылған ақпарат**

**«Ломбард клиенттерінің назарына!»**

Егер қарыз алушы жеке тұлға болып табылса, онда «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – Шарт) бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде Ломбардқа баруға және (немесе) жазбаша нысанда, сондай-ақ Ломбардқа қарыз алушыны «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген идентификаттау құралдарын пайдалану арқылы идентификаттауды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілері) арқылы не Шартта көзделген тәсілмен міндеттемені орындауды кешіктірудің туындау себептері, кірістер және оны Шарттарға өзгерістер енгізу туралы өтінішін негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқығы бар.

Бұл ретте қарыз алушы-жеке тұлғаның Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Ломбард Шартқа қарыз алушы жеке тұлға ұсынылған талаптарын қарайды және қарыз алушы-жеке тұлғаға:

- 1) Шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісетіні;
- 2) Шарттың талаптарын өзгерту бойынша өзінің ұсыныстары;
- 3) Шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту себептерінің уәжді негіздемесін көрсете

отырып, осындай бас тарту туралы жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілері) арқылы не Шартта жазылған өзге тәсілмен хабарлайды.

Қарыз алушы-жеке тұлға Ломбардтың Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту немесе Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде үш айдың ішінде Ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

Қарыз алушы Ломбардтың Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмаған, сондай-ақ қарыз алушы жеке тұлға Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмаған жағдайда не қарыз алушы – жеке тұлға мен Ломбардтың арасында Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісім болмаған жағдайда, Ломбард Заңның 9-2-бабының 5-тармағына сәйкес қарыз алушыға 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.

Ломбард:

1) «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын;

2) төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккен қарыз алушы-жеке тұлға Заңның 9-2-бабының 1-1) тармақшасында және (немесе) 2) тармақшасында көзделген микрокредит беру туралы шарт талаптарына өзгерістер енгізу

туралы өтініш берген жағдайда, микрокредит беру туралы шарт талаптарына кемінде үш ай мерзімге ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қабылдайды.

Заңның 9-2-бабының 3-тармағының екінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген қарыз алушы-жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарт талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы қарыз алушы өтініш берген немесе атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысымен салыстырғанда отыз пайыздан астам төмендеген жағдайда қабылданады.».

«Сейф-Ломбард» ЖШС  
Микрокредиттер беру қағидаларына  
**3-Қосымша**

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

Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізуден бас тарту

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

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

\_\_\_\_\_  
(бас тарту себебінің негіздемесін көрсету)

байланысты Шарттың талаптарына өзгерістер енгізуден бас тарту туралы шешім  
қабылдады.

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

Кредитордың  
уәкілетті тұлғасының лауазымы \_\_\_\_\_ ТАӘ  
*подпись*