

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 или «Закон»), в целях совершенствования системы предоставления микрокредитов, раскрытия информации и определения порядка рассмотрения Ломбардом обращений заявителей/заемщиков, возникающих в процессе предоставления микрокредитов.
- 1.2. Заявителем/заемщиком 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).
- 1.3. 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 восьмидесятикратного 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.
- 1.4. Ломбард, помимо деятельности, указанной в пункте 1.3. настоящих Правил, вправе осуществлять операции, определенные подпунктами 1), 2), 4), 5) и 8) пункта 3 статьи 3 Закона о микрофинансовой деятельности, а также учет, хранение и продажу ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни. Ломбарду запрещается осуществлять иную не предусмотренную Законом о микрофинансовой деятельности предпринимательскую деятельность.
- 1.5. 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, 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.

- 1.6. 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. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита. Ломбард гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, и об операциях Ломбарда. Разглашение тайны предоставления микрокредита допускается в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан.
- 1.7. Ломбард размещает в филиалах (их помещениях) в месте, доступном для обозрения и ознакомления, и на своем интернет-ресурсе копию настоящих Правил, а также размещает на интернет-ресурсе актуальную информацию о ставках вознаграждения с указанием сведений о дате внесения изменений в действующие ставки вознаграждения, номера внутреннего документа и органа, принявшего данные изменения, изображение товарного знака (товарных знаков) с указанием наименования Ломбарда, информацию о месте нахождения, телефонных номерах.

2. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита заявителем и порядок его рассмотрения

- 2.1. Заявитель обращается в отделение Ломбарда к менеджеру по работе с клиентами/менеджеру по автокредитованию (далее - менеджер) с заявлением о предоставлении микрокредита.
- 2.2. Ломбард вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита по основаниям, предусмотренным законодательством, настоящими Правилами и внутренними 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.
- 2.3. Ломбард не вправе предоставлять микрокредит заявителю в течение 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.

3. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита

- 3.1. Заявитель предоставляет в Ломбард документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита. Ломбард в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения в порядке, установленном настоящими Правилами, информирует заявителя о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, способом, предусмотренным настоящими Правилами.
- 3.2. По микрокредитам, не обеспеченным залогом имущества, подлежащим регистрации, на сумму, равную или свыше тысячекратного месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, заявитель (заемщик) предоставляет письменное согласие супруга (супруги) на предоставление микрокредита, по форме и в порядке, установленные Ломбардом и законодательством Республики Казахстан. Получение Ломбардом такого согласия

требуется на каждый микрокредит до его предоставления. Ломбард обеспечивает хранение согласия супруга (супруги) до полного исполнения заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

3.3. 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;
 - по желанию заявителя - проект договора о предоставлении микрокредита;
 - информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом 3.4. настоящих Правил, и об иных договорах, которые будут заключены заявителем в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- 2) проводит оценку кредитоспособности (платежеспособности) заявителя на основании информации о его финансовом положении;
- 3) не допускает при изменении условий договора о предоставлении микрокредита с физическим лицом и (или) выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита физического лица начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени), комиссии и иные платежи, связанные с выдачей и обслуживанием микрокредита предоставить информацию в кредитное бюро в соответствии с Законом Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан»;
- 4) начисляет вознаграждение только за фактическое количество дней пользования заемщиком микрокредитом в случае частичного досрочного погашения или полного досрочного погашения микрокредита;
- 5) не допускает индексацию обязательств и платежей по договору о предоставлении микрокредита, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному или иному эквиваленту;

3.4. При предложении заявителю дополнительной услуги, оказываемой Ломбардом в соответствии с пунктом 4 статьи 3 Закона о микрофинансовой деятельности за отдельную плату, Ломбард до заключения договора о предоставлении микрокредита:

- предоставляет заявителю полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги;
- разъясняет заявителю, что отсутствие согласия заявителя на получение дополнительной услуги не влияет на принятие решения о предоставлении микрокредита;
- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением заявителя на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

- согласие заявителя на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;
- наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;
- информация о праве заявителя на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечет отказ в микрокредите;
- выбор заявителя о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

Ломбард обеспечивает получение и хранение заявлений заявителя на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения заявителем обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

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.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных Ломбардом страховых организаций с отметкой заявителя о выбранной им страховой организации.

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.

- 3.5. Для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита менеджер предлагает заявителям проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, указанными в пункте 9.1. настоящих Правил. Требования по заполнению графика погашения микрокредита не распространяются на договор о предоставлении микрокредита, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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 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

- 3.8. 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.
- 3.9. Договор о предоставлении микрокредита заключается путем оформления и выдачи заемщику залогового билета, являющегося заявлением о присоединении к Стандартным условиям договора о предоставлении микрокредита и о залоге вещей в ломбарде (Договор присоединения) (далее – Стандартные условия договора), с содержанием перечня обязательных условий, установленных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29.11.2019 г. №232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита.
- 3.10. Подписывая залоговый билет, заемщик подтверждает полное и безоговорочное согласие с условиями залогового билета и условиями настоящих Правил, а также присоединяется к Стандартным условиям договора.
- 3.11. 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.
- 3.12. В случае применения Ломбардом улучшающих условий заемщик уведомляется об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита.
- 3.13. 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 объекты информатизации (цифровые объекты).
- 3.14. Предоставление Ломбардом отсрочки и (или) рассрочки платежей по договору о предоставлении микрокредита без увеличения ежемесячных платежей по микрокредиту осуществляется только при наличии согласия заявителя.

4. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

- 4.1. Размер микрокредита, предоставляемого физическому лицу:
 - минимальный размер - 1 000 (одна тысяча) тенге;
 - максимальный размер на одного заемщика – в пределах суммы, не превышающей 8 000 (восемьтысячекратного) месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.
- 4.2. Минимальный срок использования заемщиком микрокредита - 1 день, максимальный срок использования заемщиками микрокредита - до одного года с даты выдачи.

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

5. Порядок предоставления микрокредита лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения.

Особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица

- 5.1. Физическая доступность для предоставления услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения в отделениях, Ломбардом 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.
- 5.2. 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»).
- 5.3. 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 предлагает 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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, исключая 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;
- б) 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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.
- 5.7. 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.

6. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам

- 6.1. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.
- 6.2. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год независимо от срока предоставления микрокредита. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом.
- 6.3. 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, 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.
- 6.4. В случае просрочки погашения очередного платежа по микрокредиту, вознаграждение начисляется за время фактического срока пользования микрокредитом, а также начисляется неустойка (пеня) за просрочку согласно условиям договора о предоставлении микрокредита. Ломбард вправе приостановить начисление вознаграждения и/или неустойки согласно внутренним нормативным 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.

7. Требования к принимаемому обеспечению

- 7.1. Исполнение заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается залогом движимого имущества, предназначенного для личного пользования.
- 7.2. 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.
- 7.3. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию.
- 7.4. 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.
- 7.5. Вставки, включая камни, находящиеся в ювелирных изделиях, не вынимаются, а их вес вычитается, из общего веса ювелирного изделия для определения чистого веса металла.
- 7.6. 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.

8. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, ставки вознаграждения и предельные их величины

- 8.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с настоящими Правилами.
- 8.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

- 8.3. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом.
- 8.4. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения осуществляется:
- 1) на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, дополнительных соглашений к договору о предоставлении микрокредита;
 - 2) по устному или письменному требованию заемщика;
 - 3) в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.
- 8.5. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения осуществляется исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.
- 8.6. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

где:

- n - порядковый номер последней выплаты заемщику;
- j - порядковый номер выплаты заемщику;
- S_j - сумма j-той выплаты заемщику;
- APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;
- t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);
- m - порядковый номер последнего платежа заемщика;
- i - порядковый номер платежа заемщика;
- P_i - сумма i-того платежа заемщика;
- t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).
- 8.7. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условия договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.
- 8.8. Произведенные выплаты заемщику Ломбарду и выплаты Ломбардом заемщику учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на дату их фактических выплат, будущие – по графику выплат (при наличии).
- 8.9. Ставки вознаграждения утверждаются Ломбардом и могут различаться в зависимости от микрокредитного продукта, наличия иных услуг, предоставляемых Ломбардом, профиля рисков и суммы микрокредита. В каждом договоре о предоставлении микрокредита указываются ставка вознаграждения и годовая эффективная ставка вознаграждения.
- 8.10. 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 сорокапятикратного 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.

9. Методы погашения микрокредита

- 9.1. График погашения микрокредита составляется с учетом выбранного заявителем нижеуказанного метода погашения согласно условиям соответствующего продукта:
- 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).
- 9.2. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита, не может превышать в течение 90 (девяноста) дней просрочки 0,5 (ноль целых пять десятых) процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10 (десяти) процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита.

10. Порядок и сроки рассмотрения обращений заемщиков, возникающих в процессе предоставления микрокредита, возмещение ущерба заемщикам

- 10.1. Рассмотрение Ломбардом обращений заемщиков осуществляется в порядке, установленном настоящими Правилами, а также Политикой и процедурами соблюдения прав и интересов клиентов Ломбарда, утверждаемой исполнительным органом (Правлением) Ломбарда.
- 10.2. Исполнительный орган (Правление) обеспечивает реализацию требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Ломбарда по защите прав и законных интересов заемщиков, организует работу по рассмотрению обращений заемщиков, принимает меры по устранению выявленных нарушений и обеспечивает возмещение ущерба заемщикам при наличии предусмотренных законодательством Республики Казахстан оснований.
- 10.3. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями заемщиков:
- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте info@slombard.kz либо посредством интернет-ресурса Ломбарда www.slombard.kz;
 - 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении заемщиком Ломбарда.
- 10.4. Письменные обращения заемщиков регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Ломбарда.
- 10.5. Заемщику выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

- 10.6. Обращения заемщиков, поступающие через объекты информатизации (цифровые объекты), в том числе через интернет-ресурс www.slombard.kz или мобильное приложение «Сейф-Ломбард» регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами Ломбарда. Для этих целей в объектах информатизации (цифровые объекты), в том числе на интернет-ресурсе www.slombard.kz или в мобильном приложении «Сейф-Ломбард» предусматривается легко идентифицируемый заемщиком функционал для подачи обращения.
- 10.7. Обращения заемщиков по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с заемщиком производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
- 10.8. Обращения, поступившие в Ломбард в устной форме (по телефону или при личном посещении заемщика Ломбарда), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение заемщика представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, заемщику разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.
- 10.9. Ломбард в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявления проверяет полноту представленных документов и при необходимости запрашивает 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 пункта, а также с уведомлением заемщика об оставлении заявления без рассмотрения в случае непредставления документов в указанный срок. Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней.
- 10.10. 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.10.11. настоящих Правил, и предоставления справки о сумме задолженности или ее отсутствии. В случае необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней, имеющих значение для правильного рассмотрения обращений, если иные сроки не указаны в настоящих Правилах или установлены законодательством. Заемщик извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении.
- 10.11. Срок рассмотрения обращения заемщика об изменении условий договора о предоставлении микрокредита с предложениями, указанными в пункте 2 ст. 9-2 Закона, составляет 15 (пятнадцать) календарных дней после дня получения заявления и представленных заемщиком документов, и уведомляет заемщика в письменной форме, а также через объект информатизации (цифровые объекты) либо иным способом, предусмотренным Договором, 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 3 к настоящим Правилам.
- При наличии у заемщика нескольких договоров с Ломбардом рассмотрение заявления и принятие решения осуществляются по каждому договору отдельно.
- 10.12. 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.

- 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.
- 10.13. 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.
- 10.14. 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.
- 10.15. 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.
- 10.16. 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.
- 10.17. В период рассмотрения заявления об изменении 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.
- 10.18. Ломбард принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора на срок не менее трех месяцев без требования выплаты комиссий и (или) иных платежей по договору при подаче заявления о внесении изменений в условия договора, предусмотренных в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 статьи 9-2 Закона, заемщиком:
- 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.
- 10.19. 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 обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные заемщиком просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Ломбарда, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права заемщику на обжалование принятого решения.
- 10.20. В случае обоснованности и правомерности обращения заемщика Ломбард принимает решение об устранении 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 нормативными документами Ломбарда. Не требуется подписание уполномоченным лицом Ломбарда ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 10.21 настоящих Правил.

10.21. Обращения/заявления заемщика и ответы Ломбарда направляются в письменной форме и (или) через объекты информатизации (цифровые объекты), и (или) иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен заемщику:

- по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении / заявлении заемщика, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе полученного одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении/заявлении заемщика;
- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс www.slombard.kz, содержащий полный текст уведомления или ответа заемщику;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получение ответа заемщиком.

При 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.

10.22. 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.

10.23. По заявлению заемщика после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

10.24. По заявлению заемщика Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег заемщика в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

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

10.26. Сведения, предусмотренные в пунктах 10.23. – 10.25. настоящих Правил, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки, а также подлежащих уплате сумм.

10.27. 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 микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации 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.

- 10.28. Должностные лица исполнительного органа, а также работники и структурные подразделения Ломбарда, участвующие в процессе рассмотрения обращений заемщиков и защиты их прав и законных интересов, осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Ломбарда и должностными инструкциями.
- 10.29. Вред, причиненный заемщику должностным лицом и/или работником Ломбарда при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей, подлежит возмещению Ломбардом в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

11. Порядок взаимодействия с неплатежеспособными заемщиками

- 11.1. 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 объекты информатизации (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 объекты информатизации 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.
- 11.2. 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 1 к Правилам.
- 11.3. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения «Сейф-Ломбард», указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) 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», предусмотренную в приложении 2 к Правилам.
- 11.4. 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:
- 1) в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении Ломбарда, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;
 - 2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе Ломбарда, в том числе с использованием приложений для совершения звонков в сети интернет или программного обеспечения для совершения автоматического голосового информирования, с сообщением при каждом взаимодействии наименования Ломбарда, его места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.
- Взаимодействие Ломбарда с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными настоящим подпунктом, а также при сообщении наименования Ломбарда, его места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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 объекты информатизации (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 объекты информатизации (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.

12. Права и обязанности Ломбарда, заемщика, их ответственность

- 12.1. Нормы, содержащие права и обязанности Ломбарда, заемщика, а также заявителя, содержатся в Стандартных условиях договора, с которыми можно ознакомиться на интернет-ресурсе Ломбарда по адресу www.slombard.kz, а также в Законе о микрофинансовой деятельности.
- 12.2. За нарушение обязательств по договору о предоставлении микрокредита стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями договора о предоставлении микрокредита.

13. 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

- 13.1. 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.
- 13.2. Ломбард обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями/заемщиками Ломбарда, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня их профессионализма. Работник Ломбарда проходит подготовку и обучение в Ломбарде не менее чем за 2 (две) недели до начала осуществления ими функций.
- 13.3. 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.

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

14. Заключительные положения

- 14.1. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Общим собранием участников Ломбарда в порядке, установленном внутренними документами Ломбарда.
- 14.2. В случае если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.
- 14.3. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительность других норм и настоящих Правил в целом.
- 14.4. 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
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «Сейф-Ломбард»

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) 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 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 күнгізбелік 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.

Лауазымы / Должность

Т.А.Ә./Ф.И.О

қолы / подпись

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

**Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или)
в мобильном приложении Ломбарда**

«Вниманию клиентов ломбарда!»

В случае если заемщик является физическим лицом, он вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору микрокредита (далее – Договор) посетить ТОО «Сейф-Ломбард» (далее - Ломбард) и (или) в письменной форме и (или) через цифровые объекты, и (или) иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита (далее - Договор), заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон).

При этом в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, Ломбард рассматривает предложенные заемщиком - физическим лицом изменения в условия Договора и письменно сообщает заемщику способом, предусмотренным Договором, а также через объекты информатизации (цифровые объекты), о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) своих предложениях по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

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

В случаях неудовлетворения заемщиком требования о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации заемщиком - физическим лицом прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и Ломбардом по изменению условий Договора, Ломбард вправе применить в отношении заемщика 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 в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в пункте 5 статьи 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.

Ломбард принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора на срок не менее трех месяцев без требования выплаты комиссий и иных платежей по Договору при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) части первой пункта 2 статьи 9-2 Закона, заемщиком – физическим лицом:

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

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора, заключенного с заемщиком – физическим лицом, указанным в подпункте 1) части второй

пункта 3 статьи 9-2 Закона, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.».

Приложение 3
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «Сейф-Ломбард»

(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