

Бекітілген:
Жалғыз қатысушының шешімімен
"Ломбард Демеу Капиталы11"ЖШС
2026 жылғы " 21 " шілдедегі № 3

МИКРОКРЕДИТТЕРДІ БЕРУ ЕРЕЖЕЛЕРІ
Шектеулі жауапкершілігі бар серіктестік ЖШС «Ломбард Демеу Капиталы11»

қ. Қарағанды
2026 жыл

МАЗМҰНЫ

ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРҒА АҚПАРАТТЫ АШУ ЖӘНЕ КЕҢЕС БЕРУ ТӘРТІБІ

МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ӨТІНІШТІ БЕРУ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ

МИКРОКРЕДИТТІҢ СӘЙКЕСТІГІН БАҒАЛАУ ТӘРТІБІ

МИКРОКРЕДИТТЕРДІ БЕРУДІҢ ЕҢ ЖОҒАРЫ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ, СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ЕҢ ЖОҒАРЫ ШЕКТЕРІ

МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАСУ, ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ ТӘРТІБІ

МИКРОКРЕДИТТІ БЕРУ, ӨТЕУ ЖӘНЕ ОНЫҢ МЕРЗІМІН ҰЗARTУ ТӘРТІБІ

ЛОМБАРД ҚАБЫЛДАЙТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР, КЕПІЛ НЫСАНАСЫН САҚТАУ ЖӘНЕ ӨТКІЗУ ТӘРТІБІ

ЛОМБАРДТЫҢ ЖӘНЕ ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ЛОМБАРД ҚЫЗМЕТІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ШЕКТЕУЛЕР ЖӘНЕ ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРМЕН, ОНЫҢ ІШІНДЕ МҮГЕДЕКТИГІ БАР АДАМДАРМЕН ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ҚИМЫЛ-ҚОЗҒАЛЫСЫ ШЕКТЕУЛІ ТОПТАРЫМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ТӘРТІБІ

БЕРЕШЕКТІ РЕТТЕУ, ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ЖӘНЕ МИКРОҚАРЖЫ ОМБУДСМАНЫМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ ЖӨНІНДЕГІ ІС-ШАРАЛАР ҚОСЫМШАЛАР:

1-қосымша. Микрокредит беру бағдарламалары.

2-қосымша. Негізгі ақпараттық құжат.

3-қосымша. Микрокредитті өтеу кестесінің нысаны.

4-қосымша. Микрокредиттің сәйкестігін бағалау нәтижелерін құжаттандыру нысаны.

5-қосымша. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар.

ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. «Ломбард Демеу Капиталы11» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің осы Микрокредит беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) «Ломбард Демеу Капиталы11» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі – Ломбард) жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы жеке тұлғаларға микрокредиттер беру тәртібі мен талаптарын, сондай-ақ микрокредиттерді беру және оларға қызмет көрсету кезінде Ломбардтың өтініш берушілермен, қарыз алушылармен және қаржылық қызметтерді өзге де тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасау тәртібін айқындайды.

1.2. Осы Қағидалар Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы», «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы», «Дербес деректер және оларды қорғау туралы», «Кредиттік бюролар және Қазақстан Республикасында кредиттік тарихтарды қалыптастыру туралы», «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» заңдарына, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға, сондай-ақ микроқаржылық қызмет пен ломбардтардың қызметін реттейтін Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленді.

1.3. Ломбард Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтай отырып, уәкілетті мемлекеттік орган берген микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензия негізінде микрокредит беру қызметін жүзеге асырады.

1.4. Ломбард жеке тұлғаларға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз етілу талаптарымен, жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы микрокредиттер береді.

Микрокредиттер Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда белгіленген шекті мөлшерлер мен мерзімдерден аспайтын сомаға және мерзімге беріледі.

Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелері шетел валютасының бағамына немесе өзге валюталық баламаға байланысты айқындалмауға тиіс.

1.5. Микрокредит Ломбард пен қарыз алушы арасында жасалатын микрокредит беру туралы шарт негізінде беріледі.

Жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы микрокредит беру туралы шарт қарыз алушының микрокредит беру туралы шартқа қосылуы және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен кепіл билетін ресімдеу арқылы жасалады.

Микрокредит беру туралы шарт, қарыз алушының шартқа қосылу туралы өтініші, микрокредиттің жеке талаптары мен кепіл талаптарын қамтитын кепіл билеті, сондай-ақ заңнамада немесе шартта оның ажырамас бөліктері деп танылған құжаттар жиынтығында жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы микрокредит беру туралы шартты құрайды.

Қосылу шартының жалпы талаптары мен кепіл билетінің жеке талаптары арасында қайшылық болған жағдайда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, кепіл билетінің жеке талаптары қолданылады.

1.6. Микрокредит беру талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасымен, осы Қағидалармен, Ломбардтың микрокредит беру бағдарламаларымен және микрокредит беру туралы шартпен айқындалады.

Микрокредит беру туралы шарттың талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмеуге, қарыз алушының заңнамамен белгіленген құқықтарын шектемеуге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделмеген міндеттер мен төлемдерді қарыз алушыға жүктемеуге тиіс.

1.7. Ломбард микрокредиттерді беру және оларға қызмет көрсету кезінде заңдылық, адалдық, ашықтық, қаржылық қызметтерді тұтынушыларға әділ қарау, толық, дұрыс, түсінікті және уақтылы ақпарат беру, тұтынушының қажеттіліктерін, мақсаттарын және қаржылық жағдайын ескеру, тұтынушыны жаңылыстыруға, қосымша қызметтерді мәжбүрлеп ұсынуға және жосықсыз тәжірибелерді қолдануға жол бермеу қағидастарын басшылыққа алады.

Ломбард микрокредит беру құпиясының сақталуын, дербес деректердің қорғалуын, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де талаптардың сақталуын қамтамасыз етеді, объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді.

1.8. Микрокредит берудің алдында өтініш берушіге консультация беру, оған микрокредит беру талаптары туралы ақпарат ұсыну, өтінішті және ұсынылған құжаттарды қарау, микрокредиттің сәйкестігін бағалау, өтініш берушінің төлем қабілеттілігін бағалау және кепілге ұсынылатын мүлікті осы Қағидаларда және Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен бағалау жүргізіледі.

1.9. Микрокредит беру туралы өтінішті беру, құжаттар мен мәліметтерді ұсыну, консультация өткізу, мүлікті қарау және бағалау Ломбардқа микрокредит беруге немесе микрокредит беру туралы шарт жасасуға міндет жүктемейді.

Микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешім Ломбардпен өтінішті қарау, ұсынылған құжаттар мен мәліметтерді тексеру, микрокредиттің сәйкестігін бағалау, өтініш берушінің төлем қабілеттілігін және кепіл нысанасын бағалау нәтижелері бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының және Ломбардтың ішкі құжаттарының талаптары ескеріле отырып қабылданады.

1.10. Өтініш беруші микрокредит беру туралы шартқа қол қойылғанға дейін Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей өзгеше көзделмесе, қандай да бір төлемдерді, айыппұлдарды, тұрақсыздық айыбын төлемей және Ломбардтың шығындарын өтемей, микрокредит алудан және микрокредит беру туралы шарт жасасудан бас тартуға құқылы.

1.11. Ломбард шарт жасалғанға дейін өтініш берушіге микрокредит беру талаптары, сыйақы мөлшері мен оны есептеу тәртібі, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі, артық төлем сомасы, микрокредитті өтеу мерзімдері мен тәсілдері, міндеттемелерді тиісінше орындамаудың салдары, кепіл талаптары және кепілге қойылған мүлікті өткізу тәртібі, берешекті реттеу және өтініштерді қарау тәртібі туралы толық әрі анық ақпарат береді.

Ақпарат өтініш берушіге микрокредит талаптарын және оны алудың ықтимал қаржылық салдарын бағалауға мүмкіндік беретін қолжетімді әрі түсінікті нысанда ұсынылады.

1.12. Осы Қағидалар тұтынушыларға қызмет көрсету орындарында танысуға қолжетімді жерде орналастырылады, сондай-ақ Ломбардтың ресми интернет-ресурсында жарияланады.

1.13. Осы Қағидалар Ломбардтың уәкілетті органының шешімімен бекітіледі және тұтынушыларға консультация беруге, өтініштерді қарауға, микрокредиттерді беруге және оларға қызмет көрсетуге, кепіл мүлкімен жұмыс істеуге, берешекті реттеуге және өтініштерді қарауға қатысатын Ломбардтың қызметкерлері мен лауазымды адамдары үшін міндетті болып табылады.

1.14. Осы Қағидаларға өзгерістер мен толықтырулар Ломбардтың уәкілетті органы бекітеді және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары сақтала отырып, тиісті шешімде белгіленген күннен бастап қолданысқа енгізіледі.

Қарыз алушының жағдайын нашарлататын өзгерістер мен толықтырулар, егер Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде өзгеше көзделмесе, олар күшіне енгенге дейін жасалған микрокредит беру туралы шарттарға қолданылмайды.

1.15. Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген жағдайда, осы Қағидалардың ережелері аталған заңнамаға қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.

Осы Қағидаларға тиісті өзгерістер енгізілгенге дейін Ломбард Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын басшылыққа алады.

1.16. Осы Қағидаларда пайдаланылатын терминдер мен ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда белгіленген мағынада қолданылады.

1.17. Негізгі пайдаланылатын ұғымдар:

Сыйақы – Ломбардқа тиесілі ақшаның жылдық мөлшері негізінде есептелетін, микрокредит сомасына пайыздық қатынаста айқындалатын, берілген микрокредит үшін төленетін ақы.

Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қарыз алушының микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге байланысты төлемдерін ескере отырып есептелетін, шынайы, жылдық, тиімді және салыстырмалы түрде есептелген сыйақы мөлшерлемесі.

Сенім білдірілген тұлға – қаржылық қызметтерді тұтынушы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен қаржылық қызметтерді алу, ақпаратты қабылдау және Ломбардпен өзара іс-қимыл жасау кезінде өзіне жәрдем көрсету үшін әрекетке қабілетті, кәмелетке толған жеке тұлғалардың арасынан айқындайтын жеке тұлға.

Микрокредит беру туралы шарт – оған сәйкес Ломбард қарыз алушыға шартта белгіленген мөлшерде және талаптармен микрокредит береді, ал қарыз алушы алынған микрокредит сомасын қайтаруға және шартта көзделген тәртіппен және мерзімдерде сыйақы төлеуге міндеттенетін шарт.

Жылжымалы мүлік кепілі туралы шарт – оған сәйкес қарыз алушы немесе өзге тұлға қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету үшін жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті Ломбардқа кепілге береді.

Кепіл билеті – жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы микрокредит беру туралы шарттың жасалғанын ресімдейтін және микрокредиттің жеке талаптарын, кепіл нысанасы туралы мәліметтерді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында және қосылу шартында көзделген өзге де талаптарды қамтитын құжат.

Өтініш беруші – микрокредит алуға ниет білдіріп, Ломбардқа жүгінген және микрокредит беру туралы өтініш берген әрекетке қабілетті жеке тұлға.

Қарыз алушы – Ломбардпен микрокредит беру туралы шарт жасасқан және микрокредит сомасын қайтару мен сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді өзіне қабылдаған жеке тұлға.

Кепіл беруші – микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету үшін жылжымалы мүлікті Ломбардқа кепілге беретін жеке тұлға. Кепіл нысанасы қарыз алушының меншігінде болған жағдайда, қарыз алушы бір мезгілде кепіл беруші болып табылады.

Берешек – қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша Ломбард алдындағы ақшалай міндеттемелері, оған негізгі борыш сомасы, есептелген сыйақы, тұрақсыздық айыбы және Қазақстан Республикасының заңнамасына және шартқа сәйкес төленуге жататын өзге де сомалар кіреді.

Негізгі ақпараттық құжат – қаржылық қызметтерді тұтынушыға микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін ұсынылатын, микрокредиттің негізгі талаптарын, оның құнын, тәуекелдерін, тараптардың құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де ақпаратты қамтитын құжат.

Кредиттік бюро – кредиттік тарихтарды қалыптастыруды, кредиттік есептерді ұсынууды және Қазақстан Республикасының кредиттік бюролар және кредиттік тарихтарды қалыптастыру туралы заңнамасына сәйкес өзге де қызметтерді жүзеге асыратын ұйым.

Кредиттік досье – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен Ломбард қарыз алушыға қатысты микрокредит беру туралы шарт бойынша қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтердің жиынтығы.

Ломбард – уәкілетті органның лицензиясы негізінде жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы жеке тұлғаларға микрокредиттер беру жөніндегі микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын «Ломбард Демеу Капиталы ІІ» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі.

Айлық есептік көрсеткіш (АЕК) – тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы Қазақстан Республикасының заңымен жыл сайын белгіленетін көрсеткіш.

Микрокредит – Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда айқындалған мөлшерде және тәртіппен, ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз етілу талаптарымен Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Ломбардтың қарыз алушыға беретін ақшасы.

Микроқаржы омбудсманы – Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым мен жеке тұлға арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға.

Тұрақсыздық айыбы – Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген, қарыз алушы микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерін орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда Ломбардқа төлеуге міндетті ақшалай сома.

Өтініш (жүгіну) – қаржылық қызметтерді тұтынушының Ломбард қызметіне, микрокредитті беруге немесе оған қызмет көрсетуге, тараптардың құқықтарын іске асыруға және міндеттерін орындауға қатысты Ломбардқа жолдаған жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша немесе электрондық өтініші, шағымы, ұсынысы, сұрау салуы немесе өзге де құжаты.

Микрокредиттің сәйкестігін бағалау – Ломбардтың микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен ұсынылатын микрокредиттің қаржылық қызметтерді тұтынушының қажеттіліктеріне, мақсаттарына, қаржылық жағдайына және өзге де елеулі мән-жайларына сәйкестігін бағалауы.

Кепіл нысанасы – қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету үшін Ломбардқа кепілге берілетін, жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлік.

Қаржылық қызметтерді тұтынушы – Ломбардтың қаржылық қызметін пайдалануға ниет білдірген, оны пайдаланатын немесе бұрын пайдаланған жеке тұлға.

Мерзімі өткен берешек – қарыз алушының негізгі борыш, сыйақы және заңнамада әрі шартта көзделген өзге де төлемдер бойынша шартта белгіленген мерзімде өтелмеген берешегі.

Негізгі борыш сомасы – есептелген сыйақыны, тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді есепке алмағанда, қарыз алушыға берілген микрокредиттің сомасы.

Микрокредит бойынша артық төлем сомасы – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес айқындалатын, негізгі борыш сомасын қоспағанда, қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша барлық төлемдерінің жиынтық сомасы.

Уәкілетті орган – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.

Мүгедектігі бар адамдар және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары – мүгедектікке, жасына, денсаулық жағдайына немесе өзге де мән-жайларға байланысты өздігінен қозғалу, қаржылық қызметтерді алу, қажетті ақпаратты қабылдау немесе кеңістікте бағдарлану кезінде қиындықтарға тап болатын адамдар.

1.18. Осы Қағидаларда пайдаланылатын өзге де терминдер мен ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағынада қолданылады.

2. ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРҒА АҚПАРАТТЫ АШУ ЖӘНЕ КЕҢЕС БЕРУ ТӘРТІБІ

2.1. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ұсынылатын микрокредиттер, оларды алу, оларға қызмет көрсету және өтеу талаптары, сондай-ақ тұтынушының құқықтары, міндеттері және ықтимал тәуекелдері туралы толық, дұрыс, өзекті және түсінікті ақпараттың ашылуын қамтамасыз етеді. Ақпарат қаржылық қызметтерді тұтынушыға микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін оған микрокредит талаптарын, оның толық құнын және тиісті міндеттемелерді қабылдаудың ықтимал салдарын бағалауға мүмкіндік беретін көлемде ұсынылады.

2.2. Ақпаратты ашу және қаржылық қызметтерді тұтынушыларға кеңес беру Ломбард қызметкерлерімен тікелей тұтынушыларға қызмет көрсету орындарында, сондай-ақ телефон байланысы, ресми интернет-ресурс, электрондық пошта және Ломбард пайдаланатын өзге де байланыс арналары арқылы жүзеге асырылады.

Қашықтан байланыс арналары арқылы консультация беру кезінде Ломбард тұтынушының микрокредит алу туралы саналы шешім қабылдауы үшін қажетті көлемде ақпарат алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

2.3. Ұсынылатын микрокредиттер туралы ақпарат қазақ және орыс тілдерінде, ал қажет болған жағдайда қаржылық қызметтерді тұтынушымен келісім бойынша өзге тілде ұсынылады.

Ақпарат қаржылық қызметтерді тұтынушыны микрокредиттің құны, оны өтеу тәртібі, міндеттемелерді орындамаудың салдары және өзге де елеулі талаптар туралы жаңылыстыруы мүмкін тұжырымдарды қолданбай, анық әрі түсінікті тілде ұсынылады.

2.4. Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету орындарында Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ашылуға жататын мәліметтер мен құжаттар орналастырылады. Ломбардтың ресми интернет-ресурсы болған жағдайда, онда мынадай ақпарат орналастырылады және өзекті күйде ұсталады:

Ломбардтың толық атауы, ал тауар белгісі немесе бренд пайдаланылған жағдайда – осындай тауар белгісі немесе бренд туралы мәліметтер;

Ломбардтың байланыс деректері, оның ішінде қызмет көрсету орындарының мекенжайлары, телефон нөмірлері және электрондық пошта мекенжайы;

микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға берілген лицензия туралы мәліметтер;

ұсынылатын микрокредиттердің тізбесі, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі және тиісті

микрокредит арналған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың нысаналы тобы көрсетіле отырып;

көрсетілетін қызметтер бойынша сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтер, олардың бекітілген және өзгертілген күндері, тиісті ішкі құжаттардың деректемелері және оларды бекіткен Ломбард органы көрсетіле отырып;

осы Қағидалар және микрокредит беру бағдарламалары;

болған жағдайда, Ломбардтың уәкілетті агенттерінің тізілімі;

өтініш беруге арналған нысан және қаржылық қызметтерді тұтынушының микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша тегін жүгіну мүмкіндігі туралы ақпарат;

қарыз алушы – жеке тұлғаның микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішінің нысаны;

микроқаржы омбудсманының, ал 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап – қаржы омбудсманының байланыс деректері;

Қазақстан Республикасының заңнамасында орналастыру көзделген өзге де мәліметтер мен құжаттар. Осы тармақтың 8) және 9) тармақшаларында көзделген нысандар интернет-ресурстың қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қабылдау және қарау мәселелеріне арналған бөлімінде орналастырылады.

2.5. Ломбард орналастыратын және қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынатын ақпарат өзекті күйде ұсталады. Микрокредит беру бағдарламаларының талаптары, мөлшерлемелер, мерзімдер, қызмет көрсету тәсілдері немесе өзге де мәліметтер өзгерген жағдайда, Ломбард тиісті ақпараттың уақтылы жаңартылуын қамтамасыз етеді.

Ломбард қызметкерлеріне бекітілген микрокредит беру бағдарламаларына, осы Қағидаларға, Ломбардтың ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес келмейтін мәліметтерді тұтынушыларға ұсынуға жол берілмейді.

2.6. Қаржылық қызметтерді тұтынушы микрокредит алу үшін жүгінген кезде, Ломбард қызметкері тұтынушының мәлімделген қажеттіліктерін, жүгіну мақсатын және сұратылған микрокредит сомасын ескере отырып консультация жүргізеді.

Консультация микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін жүргізіледі және тұтынушыға құжаттарды өз бетінше танысу үшін ұсынумен ғана шектелмейді.

2.7. Консультация барысында Ломбард қызметкері қаржылық қызметтерді тұтынушыға микрокредит беру талаптарын, оның ішінде микрокредиттің сомасы мен мерзімін, сыйақы мөлшерін және оны есептеу тәртібін, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін, микрокредит бойынша артық төлем сомасын, микрокредитті беру және өтеу тәсілдерін, мерзімінен бұрын өтеу және микрокредит мерзімін ұзарту тәртібін, сондай-ақ өтінішті қарау мерзімдері мен тиісті микроқаржылық қызметтерді көрсету тәртібін түсіндіреді.

Тұтынушыға микрокредит сомасының, сыйақының, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің, микрокредит бойынша артық төлем сомасының, тұрақсыздық айыбының және шарт бойынша міндеттемелердің жалпы сомасының арасындағы айырмашылық түсіндіріледі.

2.8. Ломбард қызметкері қаржылық қызметтерді тұтынушыға шарт бойынша міндеттемелерді орындау тәртібі мен мерзімдерін, берешекті өтеу кезектілігін, төлемді кешіктірудің салдарын, тұрақсыздық айыбын есептеу тәртібін, міндеттемелер орындалмаған жағдайда кепіл нысанасына өндіріп алуды қолдану және оны өткізу мүмкіндігін түсіндіреді.

Сондай-ақ тұтынушыға микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеу құқығы, берешекті реттеу және шарт талаптарына өзгерістер енгізу үшін Ломбардқа жүгіну құқығы, сондай-ақ микроқаржы омбудсманына, уәкілетті органға және сотқа жүгіну тәртібі түсіндіріледі.

2.9. Шарт жасалғанға дейін Ломбард қызметкері қаржылық қызметтерді тұтынушыға кепіл нысанасына қойылатын талаптарды, оны бағалау, қабылдау, сақтау және қайтару тәртібін, Ломбардтың кепілге қойылған мүліктің сақталуына қатысты жауапкершілігін, сондай-ақ кепіл нысанасын өткізу және оны өткізуден түскен ақшаны бөлу тәртібін түсіндіреді.

Тұтынушыға шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда, кепілге берілген мүлік белгіленген тәртіппен өткізілгеннен кейін оны қайтарып алу құқығынан айырылуы мүмкін екені хабарланады.

2.10. Қоса қарыз алушы, кепілдік беруші, кепілгер, қарыз алушы болып табылмайтын кепіл беруші немесе шарт бойынша міндеттемелерді өзіне қабылдайтын өзге де тұлға құқықтық қатынастарға қатысқан жағдайда, Ломбард қызметкері осындай тұлғаларға қабылдайтын міндеттемелерінің сипаты

мен көлемін, олардың жауапкершілігінің негіздері мен шектерін, қарыз алушының міндеттемелерін орындамау тәуекелдерін және ықтимал мүлдіктің салдарын түсіндіреді.

Көрсетілген тұлғаларға шартқа қол қойғанға дейін оның талаптарымен танысуға және түсіндірмелер алуға мүмкіндік беріледі.

2.11. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға қосымша қызмет ұсынылған жағдайда, Ломбард қызметкері оны ресімдегенге дейін тұтынушыға қызметтің атауы мен мазмұны, қызмет көрсетуші тұлға туралы мәліметтер, оның құны, төлеу тәртібі, қолданылу мерзімі, бас тарту және төленген ақшаны қайтару талаптары туралы хабарлайды.

Тұтынушыға қосымша қызметтің Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес міндетті немесе ерікті болып табылатыны, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, Ломбардтың негізгі қаржылық өнімді ұсынуудан бас тартуына негіз болмайтын ерікті қосымша қызметтен бас тарту құқығы түсіндіріледі.

Қосымша қызметтерді автоматты түрде қосуға, олар үшін төлемді микрокредит сомасына енгізуге немесе мұндай қызметтерді қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке білдірілген келісімінсіз ресімдеуге жол берілмейді.

2.12. Ломбард қызметкері қаржылық қызметтерді тұтынушыға өтініш беру, шарт жасасу, берешек мөлшері мен жай-күйі, міндеттемелердің уақтылы орындалуы және орын алған мерзімі өткен берешек туралы мәліметтер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда және тәртіппен кредиттік бюроларға берілетінін түсіндіреді.

Тұтынушыға шарт бойынша міндеттемелерді тиісінше орындамаудың оның кредиттік тарихына және болашақта микрокредиттер мен банктік қарыздар алу мүмкіндігіне ықтимал әсері түсіндіріледі.

2.13. Шарт жасалғанға дейін қаржылық қызметтерді тұтынушыға микрокредит беру туралы шарттың бір бөлігі болып табылатын және ұсынылатын микрокредиттің талаптары, құны мен тәуекелдері туралы негізгі мәліметтерді қысқаша әрі қолжетімді нысанда қамтитын негізгі ақпараттық құжат ұсынылады.

Негізгі ақпараттық құжатты ұсыну Ломбард қызметкерінің консультация жүргізу және тұтынушының сұрақтары бойынша түсіндірме беру міндетін алмастырмайды.

2.14. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға осы Қағидалармен, микрокредит беру бағдарламасымен, негізгі ақпараттық құжатпен, шарт жобасымен, кепіл билетімен және қол қоюға жататын өзге де құжаттармен танысу үшін жеткілікті уақыт беріледі.

Ломбард қызметкері тұтынушының сұрақтарына жауап береді және қажет болған жағдайда микрокредит талаптарын қайта түсіндіреді. Тұтынушыны құжаттарға дереу қол қоюға мәжбүрлеуге, жасанды түрде жеделдік жасауға және шарт талаптарымен танысу мүмкіндігін шектеуге жол берілмейді.

2.15. Ломбард қызметкері Ломбард тиісті шешім қабылдап, шарт жасасқанға дейін өтініштің мақұлдандуына, микрокредиттің берілуіне немесе ұсынылған талаптардың сақталуына кепілдік беруге құқылы емес.

Консультация беру кезінде тұтынушыға микрокредиттің сөзсіз тиімділігі, қауіпсіздігі немесе тәуекелдердің жоқтығы туралы мәліметтер беруге, елеулі талаптарды жасыруға, төлем мөлшерін және мерзімі өткен берешектің ықтимал салдарын төмендетіп көрсетуге, сондай-ақ қаржылық өнімдерді толық емес немесе дұрыс емес ақпарат негізінде салыстыруға жол берілмейді.

2.16. Ломбардтың жарнамалық және ақпараттық материалдары микрокредит беру талаптарының нақты жағдайларына сәйкес келуге және қаржылық қызметтерді тұтынушыда микрокредиттің тегін, өтеусіз екендігі, оны алуға кепілдік берілетіні немесе оны қайтару міндеттемесі жоқ екендігі туралы қате түсінік қалыптастырмауға тиіс.

Жарнамада сыйақы мөлшері көрсетілген кезде микрокредиттің тиісті түрі бойынша оның жоғары және төменгі шекті диапазоны ескеріле отырып, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі көрсетіледі.

Ломбардтың радиоканалдар арқылы таратылатын жарнамасын қоспағанда, жарнамада микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензияның нөмірі және лицензияны берген мемлекеттік органның атауы көрсетіледі.

Микрокредит ұсынуға байланысты жарнама, радио және теледидарда орналастырылатын жарнаманы қоспағанда, қаржылық қызметтерді тұтынушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда жауапкершілігі туралы хабарламамен сүйемелденуге тиіс.

Сүйемелдейтін хабарламада Ломбардтың Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген жағдайларда және шектерде тұрақсыздық айыбын есептеу, берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беру, сондай-ақ берешекті өндіріп алу туралы сотқа жүгіну құқығы туралы мәліметтер көрсетіледі.

Сыйақы мөлшерлемесі, төлем сомасы немесе өзге де тартымды талаптар туралы ақпарат микрокредиттің құнына әсер ететін елеулі шектеулер мен талаптар ашылмай ұсынылмауға тиіс.

2.17. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші бойынша Ломбард қызметкері ұсынылатын микрокредиттің кез келген талабы бойынша қосымша түсіндірме береді және тұтынушының толық ақпарат ала алатын көздерін хабарлайды.

Тұтынушының консультация алуан бас тартуы Ломбардты Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген міндетті ақпарат пен құжаттарды ұсыну міндетінен босатпайды.

2.18. Ломбард консультация өткізуді және қаржылық қызметтерді тұтынушыға міндетті ақпарат беруді өткізілген консультацияның күні, мазмұны және нысанын растауға мүмкіндік беретін тәсілмен тіркейді.

Өткізілген консультация, ұсынылған негізгі ақпараттық құжат және тұтынушының танысқанын растайтын мәліметтер кредиттік досьеге қоса тіркеледі немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына және Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес Ломбардтың ақпараттық жүйесінде сақталады.

2.19. Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға консультация беру кезінде Ломбард қызметкерлері алынған мәліметтердің құпиялылығын, дербес деректер туралы заңнама талаптарын және микрокредит беру құпиясын сақтайды.

Микрокредит талаптарын және тұтынушы туралы мәліметтерді үшінші тұлғалардың қатысуымен талқылауға тұтынушының келісімі болған жағдайда немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда жол беріледі.

2.20. Консультация беру және ақпарат ұсыну Ломбард тарапынан қаржылық қызметтерді тұтынушыдан ақы алынбай жүзеге асырылады.

2.21. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына ақпаратты ашу және консультация беру ерекшеліктері осы Қағидалардың 10-тарауымен айқындалады.

3. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ӨТІНІШ БЕРУ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ

3.1. Микрокредит алу үшін өтініш беруші Ломбардқа жүгінеді және Ломбард белгілеген нысан бойынша микрокредит беру туралы өтініш береді.

Өтініш беруші өтінішті қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету орнында жеке өзі береді немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың техникалық мүмкіндіктерінде көзделген өзге де тәсілмен ұсынады.

3.2. Өтініш берілгенге дейін Ломбард қызметкері өтініш берушіге консультация жүргізеді және осы Қағидалардың 2-тарауына сәйкес микрокредит беру тәртібі мен талаптары туралы ақпарат ұсынады. Консультация жүргізу және өтініш беру өтініш берушіге микрокредит беру туралы шарт жасасу міндетін, ал Ломбардқа микрокредит беру міндетін жүктемейді.

3.3. Өтініште өтініш берушіні сәйкестендіруге, оның өтінішін қарауға, микрокредиттің сәйкестігін бағалауға, төлем қабілеттілігін бағалауға және микрокредит беру туралы шешім қабылдауға қажетті мәліметтер көрсетіледі.

Өтініш беруші өзі туралы дұрыс мәліметтерді, байланыс деректерін, отбасылық жағдайын, микрокредиттің болжамды сомасы мен мерзімін, қажет болған жағдайда оны алу мақсатын, кірістері, шығыстары, қолданыстағы міндеттемелері және өтінішті қарау үшін маңызы бар өзге де мән-жайлар туралы ақпаратты ұсынады.

Өтінішке енгізілетін мәліметтердің құрамы Қазақстан Республикасының заңнамасымен, микрокредит беру бағдарламасымен және Ломбардтың ішкі құжаттарымен айқындалады.

3.4. Өтініш өтініш берушінің өзі немесе өтініш берушінің сөзінен Ломбард қызметкері толтырады. Өтініш Ломбард қызметкері арқылы толтырылған жағдайда, өтініш беруші енгізілген мәліметтердің дұрыстығын тексереді және оларды өзінің қолымен немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілмен растайды.

3.5. Өтінішті қарау үшін өтініш беруші жеке басын куәландыратын құжатты, сондай-ақ өтініш берушіні сәйкестендіруге, клиентке тиісті тексеру жүргізуге, төлем қабілеттілігін бағалауға,

микрокредиттің сәйкестігін бағалауға және кепілге ұсынылатын мүлікті тексеруге қажетті өзге де құжаттар мен мәліметтерді ұсынады.

Шетел азаматы немесе азаматтығы жоқ адам Қазақстан Республикасының заңнамасында оларды ұсыну талап етілген жағдайда, өзінің жеке басын және Қазақстан Республикасында тұрақты тұру құқығын растайтын құжаттарды ұсынады.

3.6. Кепілге ұсынылатын мүліктің түріне байланысты Ломбард өтініш берушінің немесе кепіл берушінің мүлікке меншік құқығын, оның техникалық сипаттамаларын, жиынтықталуын, құнын, шығу тегін және үшінші тұлғалардың құқықтары немесе талаптарының жоқтығын растайтын құжаттарды сұратуға құқылы.

Мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлікке меншік құқығын растайтын құжаттардың болмауы, егер мүліктің тиесілілігі заңнамада тыйым салынбаған өзге де тәсілмен расталуы мүмкін болса, өтінішті қараудан бас тартуға өздігінен сөзсіз негіз болып табылмайды.

3.7. Өтініш беруші Ломбардқа Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дербес деректерді жинауға және өңдеуге, кредиттік бюролардан мәліметтер алуға және оларға мәліметтер беруге, кредиттік есеп алуға, мемлекеттік ақпараттық жүйелермен өзара іс-қимыл жасауға және өтінішті қарауға әрі микрокредит беруге байланысты өзге де әрекеттерді жүзеге асыруға қажетті келісімдерді ұсынады.

Келісімдер өтініш берушінің еркін білдіруін және олардың Ломбард тарапынан алынғанын растауға мүмкіндік беретін нысанда және тәсілмен беріледі.

3.8. Ломбард шарт жасалғанға дейін Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасына сәйкес өтініш берушіге және құқықтық қатынастарға қатысатын өзге де тұлғаларға тиісті тексеру жүргізеді.

Өтініш беруші мұндай тексеруді жүргізу үшін қажетті мәліметтер мен құжаттарды, оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда өкіл және бенефициарлық меншік иесі туралы мәліметтерді ұсынады.

3.9. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда өтініш беруші микрокредит алу үшін жұбайының немесе зайыбының келісімін ұсынады.

Жұбайының немесе зайыбының келісімі келісім беруші тұлғаны тиісті сәйкестендіру қамтамасыз етіле отырып, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және нысанда ресімделеді. Жұбайының немесе зайыбының міндетті келісімі болмаған жағдайда, Ломбард көрсетілген мән-жай жойылғанға дейін микрокредит беру туралы шарт жасаспайды.

3.10. Өтініш берген кезде өтініш беруші өзінің әрекетке қабілетті екенін, әрекет қабілеттілігі шектелмегенін және одан айырылмағанын, сондай-ақ микрокредит алуға және мүлікті кепілге беруге байланысты әрекеттерді өз бетінше жасауға құқылы екенін растайды.

Ломбардта өтініш берушінің әрекет қабілеттілігіне, оның өкілінің өкілеттіктеріне немесе кепілге ұсынылатын мүлікке билік ету құқығына қатысты негізделген күмән болған жағдайда, Ломбард қосымша құжаттарды сұратуға және олар ұсынылғанға дейін өтінішті қарауды тоқтата тұруға құқылы.

3.11. Өтініш Ломбардта оны алған күні өтініштің берілген күні мен уақытын, өтініш беруші туралы мәліметтерді және өтінішті қабылдаған Ломбард қызметкерін анықтауға мүмкіндік беретін тәсілмен тіркеледі.

Өтініш қашықтан беру тәсілімен ұсынылған жағдайда, оны тіркеу Ломбардтың ақпараттық жүйесінде жүзеге асырылады.

3.12. Ломбард қызметкері өтініштің толықтығын және оны қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің болуын тексереді.

Қажетті құжаттар немесе мәліметтер болмаған жағдайда, өтініш берушіге оларды ұсыну қажеттілігі және өтінішті қарау жетіспейтін құжаттар мен мәліметтер алынғаннан кейін жалғастырылуы мүмкін екендігі туралы хабарланады.

3.13. Ломбард өтініш беруші ұсынған құжаттар мен мәліметтердің дұрыстығын заңды тәсілдермен, оның ішінде қажетті келісімдер мен құқықтық негіздер болған кезде кредиттік бюролардан, мемлекеттік ақпараттық жүйелерден, ішкі істер органдарынан және өзге де қолжетімді көздерден ақпарат алу арқылы тексеруге құқылы.

Ішкі істер органдарымен өзара іс-қимыл Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен, оның ішінде кепілге ұсынылатын мүлік туралы мәліметтерді тексеру және заңсыз алынған заттардың айналымына қарсы іс-қимыл мақсатында жүзеге асырылады. Ломбард өтініш берушіден өтінішті қарауға, микрокредиттің сәйкестігін бағалауға, төлем қабілеттілігін бағалауға, клиентке тиісті тексеру жүргізуге және кепіл нысанасын тексеруге байланысты емес құжаттар мен мәліметтерді талап етуге құқылы емес.

3.14. Кепілге ұсынылатын мүлік Ломбард қызметкері немесе өзге де уәкілетті тұлға тарапынан қарауға және бағалауға жатады.

Қарау барысында мүліктің түрі, оның негізгі сипаттамалары, жай-күйі, жиынтықталуы, зақымдануларының болуы, сәйкестендіру мүмкіндігі, болжамды құны және Ломбардтың қабылданатын қамтамасыз етуге қойылатын талаптарына сәйкестігі анықталады.

Кепіл нысанасын бағалау, қабылдау және ресімдеу тәртібі осы Қағидалардың 8-тарауымен және Ломбардтың ішкі құжаттарымен айқындалады.

3.15. Өтінішті қарау ұсынылған құжаттар мен мәліметтерді тексеруді, микрокредиттің сәйкестігін бағалауды, өтініш берушінің төлем қабілеттілігін бағалауды, заңнамада көзделген жағдайларда кредиттік есепті алуды және тексеруді, кепілге ұсынылатын мүлікті қарауды және бағалауды, сондай-ақ өтініштің микрокредит беру бағдарламасының талаптарына сәйкестігін тексеруді қамтиды.

Микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Ломбард өтініш берушінің кредиттік есебінде оның мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпараттың болуын тексереді. Кредиттік есепте өтініш берушінің мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпарат болған жағдайда, Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беруден бас тартады.

Өтініш берушінің кредиттік есебінде банктік қарыздар мен микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тарту белгіленгені туралы ақпараттың болуы Ломбардтың микрокредит беруден бас тартуына негіз болып табылмайды, өйткені заңнамада белгіленген тыйым ломбардтың микрокредит беру жағдайларына қолданылмайды.

Микрокредиттің сәйкестігін бағалау осы Қағидалардың 4-тарауында белгіленген тәртіппен жүргізіледі.

3.16. Микрокредит беру, микрокредитті өзге талаптармен беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешім Ломбардтың уәкілетті қызметкері немесе органы тарапынан қажетті құжаттар мен мәліметтердің толық топтамасы алынған, осы Қағидаларда көзделген тексерулер аяқталған, сондай-ақ кепілге ұсынылатын мүлік қаралып, бағаланған сәттен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірілмей қабылданады.

Өтініш беруші қажетті құжаттарды немесе мәліметтерді ұсынбаған жағдайда, шешім қабылдау мерзімінің өтуі олар толық ұсынылған күннен бастап есептеледі.

3.17. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша Ломбард микрокредит беру, өтініш беруші ұсынғаннан өзгеше талаптармен микрокредит беру немесе микрокредит беруден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Микрокредиттің өзге сомасын, мерзімін немесе өзге талаптарын ұсыну бастапқы өтініштің мақұлдануы болып табылмайды және өтініш берушімен жеке келісуді талап етеді.

3.18. Оң шешім қабылданған жағдайда, Ломбард өтініш берушіге мақұлданған микрокредит сомасын, мерзімін, сыйақы мөлшерлемесін, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін, артық төлем сомасын, өтеу тәртібін, қабылданған қамтамасыз етудің құнын және ұсынылатын шарттың өзге де елеулі талаптарын хабарлайды.

Шарт жасалғанға дейін өтініш берушіге Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда көзделген құжаттар мен мәліметтер ұсынылады.

3.19. Өтініш беруші ұсынылған талаптармен келісуге, микрокредит алудан бас тартуға немесе өзге де талаптарды қарастыру туралы өтінішпен жүгінуге құқылы.

Өтініш берушінің ұсынылған талаптардан бас тартуы, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей өзгеше көзделмесе, оған Ломбардқа қандай да бір төлемдер төлеу немесе өтінішті қарауға, мүлікті қарауға және бағалауға байланысты шығындарды өтеу міндетін жүктемейді.

3.20. Ломбард өтініш беруші немесе ол ұсынған құжаттар мен мәліметтер Қазақстан Республикасының заңнамасының, осы Қағидалардың, микрокредит беру бағдарламасының немесе Ломбардтың ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес келмеген жағдайда, сондай-ақ микрокредиттің сәйкестігін, төлем қабілеттілігін бағалау, кепіл нысанасын тексеру немесе клиентке тиісті тексеру жүргізу нәтижелері бойынша микрокредит беру мүмкін болмаған жағдайда, микрокредит беруден бас тартуға құқылы.

Микрокредит беруден бас тартуға кемсітушілік негіздер бойынша немесе өтініш берушінің Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтарын іске асыруына байланысты жол берілмейді.

3.21. Өтініш бойынша шешім өтініш берушіге жүгіну кезінде пайдаланылған тәсілмен немесе өзге де келісілген тәсілмен осы Қағидалардың 3.16-тармағында белгіленген шекті мерзім аяқталғанға дейін хабарланады.

Өтініш берушінің сұрауы бойынша Ломбард микрокредит беруден бас тарту себептері туралы, сондай-ақ шешім қабылдау кезінде пайдаланылған көрсеткіштер мен мәліметтер туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, көлемде және мерзімдерде ақпарат ұсынады. Өтініш берушіге заңмен қорғалатын құпияны құрайтын, Ломбардтың тәуекелдерді басқарудың ішкі жүйелерін ашатын немесе үшінші тұлғаларға қатысты мәліметтерді қамтитын ақпаратты ұсынуға жол берілмейді.

3.22. Өтінішті қабылдау, консультация жүргізу, құжаттарды тексеру, кепіл нысанасын қарау және бағалау шарт жасасу болып табылмайды және өтініш берушіге микрокредит беруді талап ету құқығын бермейді.

Ломбардтың микрокредит беру жөніндегі міндеттемелері шарт жасалғаннан және онда көзделген талаптар орындалғаннан кейін туындайды.

3.23. Өтініш беру және оны қарау кезінде алынған құжаттар мен мәліметтер кредиттік досьеге қоса тіркеледі немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде Ломбардтың ақпараттық жүйесінде сақталады.

Ломбард алынған мәліметтердің құпиялылығын, дербес деректердің қорғалуын және микрокредит беру құпиясының сақталуын қамтамасыз етеді.

3.24. Өтініш беруші ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің дұрыстығы мен толықтығы үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

Жалған құжаттарды, көрінеу дұрыс емес мәліметтерді анықтау немесе микрокредитті заңсыз алуға әрекет жасау микрокредит беруден бас тартуға және Ломбардтың Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де шараларды қолдануына негіз болып табылады.

4. МИКРОКРЕДИТТІҢ СӘЙКЕСТІГІН БАҒАЛАУДЫ ЖҮРГІЗУ ТӘРТІБІ

4.1. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес мақсаттар үшін жеке тұлғаға микрокредит беруге дейін Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынылатын микрокредиттің сәйкестігін бағалауды жүргізеді.

Микрокредиттің сәйкестігін бағалау микрокредит беру туралы түпкілікті шешім қабылданғанға және микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін жүргізіледі.

4.2. Микрокредиттің сәйкестігін бағалаудың мақсаты — ұсынылатын микрокредиттің қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына, қажеттіліктеріне, қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкестігін анықтау, сондай-ақ шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде шамадан тыс борыштық жүктемеге немесе елеулі қаржылық қиындықтарға әкелуі мүмкін микрокредит беруге жол бермеу.

4.3. Микрокредиттің сәйкестігін бағалау қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігі мен кредиттік тарихын талдауды, микрокредит берудің оның қолданыстағы банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалауды, сондай-ақ жоғары кредиттік, мінез-құлықтық тәуекел немесе алаяқтық тәуекелі белгілерінің болуын бағалауды қамтиды.

4.4. Микрокредиттің сәйкестігін бағалау кезінде Ломбард микрокредит алу мақсаты, оны пайдаланудың болжамды тәсілі, қаржылық қызметтерді тұтынушының борыштық жүктемесінің деңгейі, оның кірістері, шығыстары, қолданыстағы міндеттемелері, отбасылық және әлеуметтік жағдайы, сондай-ақ ұсынылатын микрокредиттің сәйкестігін бағалау үшін маңызы бар өзге де мән-жайлар туралы мәліметтерді алады және талдайды.

Мәліметтерді алу көлемі мен тәсілдері микрокредиттің сомасы мен мерзімін, микрокредит беру бағдарламасының талаптарын, кепілге ұсынылатын мүліктің сипатын және анықталған тәуекел деңгейін ескере отырып айқындалады.

Кірістер, шығыстар және өзге де мән-жайлар туралы мәліметтер тұтынушы тарапынан өтініш-сауалнамада көрсетілуі және тұтынушының сөзінен тіркелуі мүмкін, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында, микрокредит беру бағдарламасының талаптарында немесе Ломбардтың ішкі құжаттарында оларды құжатпен растау көзделмесе.

Қайшылықтар, жоғары тәуекел белгілері немесе ұсынылған мәліметтердің жеткіліксіздігі анықталған жағдайда, Ломбард құжаттарды сұратуға немесе қолжетімді заңды көздерден қосымша ақпарат алуға құқылы.

4.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушы Ломбардқа микрокредиттің сәйкестігін бағалауды жүргізу үшін қажетті дұрыс және толық мәліметтерді ұсынады.

Қажетті мәліметтерді ұсынбау, толық емес немесе қарама-қайшы ақпарат беру не тұтынушының оны нақтылаудан бас тартуы микрокредиттің сәйкестігін бағалауды аяқтау мүмкін еместігіне және микрокредит беруден бас тартуға негіз болып табылады.

4.6. Тұтынушының қаржылық мүмкіндіктерін бағалау кезінде Ломбард оның кірістері және олардың тұрақтылығы туралы мәліметтерді, міндетті шығыстарын, отбасы құрамын, асырауындағы адамдардың болуын, қолданыстағы банктік қарыздар мен микрокредиттерді, мерзімі өткен берешекті, мерзімді төлемдерді және шарт бойынша міндеттемелерді орындауға әсер етуі мүмкін өзге де мән-жайларды ескереді.

Бағалау тұтынушы ұсынған мәліметтер, кредиттік есеп деректері және Ломбардқа қолжетімді өзге де заңды көздер негізінде ұсынылатын микрокредиттің сомасына, мерзіміне және тәуекеліне сәйкес келетін көлемде жүргізіледі.

Тұтынушының ресми расталған кірісінің болмауы өздігінен микрокредитті сәйкес емес деп тануға сөзсіз негіз болып табылмайды, егер тұтынушының қаржылық мүмкіндіктері өзге де дұрыс мәліметтердің жиынтығы негізінде негізді түрде бағалануы мүмкін болса және Қазақстан Республикасының заңнамасында микрокредит беруге тыйым салынбаса.

Қаржылық мүмкіндіктерді бағалау Қазақстан Республикасының қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабылеттілігі мен борыштық жүктемесін айқындау жөніндегі заңнама талаптарын ескере отырып жүргізіледі.

4.7. Сәйкестікті бағалау кезінде Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушының микрокредитті алуына және оған қызмет көрсетуіне байланысты туындайтын барлық шығыстарын, оның ішінде сыйақыны, тұрақсыздық айыбы есептелетін жағдайларда оны, сондай-ақ қосымша қызметтер бойынша шығыстарды ескереді, егер мұндай қызметтер микрокредит алу үшін міндетті шарт болып табылса, оны алу процесінің ажырамас бөлігі ретінде ұсынылса немесе тұтынушы үшін одан бас тарту мүмкін емес болса.

Тұтынушы микрокредит талаптарын өзгертпей бас тарта алатын ерікті қосымша қызметтер тұтынушының оларды алуға келісімі болған жағдайда жеке ескеріледі.

4.8. Ломбард сәйкестікті бағалау кезінде пайдаланылатын мәліметтердің дұрыстығы мен толықтығын тексеру бойынша тұтынушы ұсынған ақпаратты кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді заңды көздердің деректерімен салыстыру арқылы шаралар қабылдайды.

Микрокредиттің сәйкестігін бағалау тек қана қаржылық қызметтерді тұтынушының кредиттік тарихы туралы мәліметтерге негізделмеуге тиіс.

Жеке тұлға белгілеген банктік қарыздар мен микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тарту туралы ақпараттың кредиттік есепте болуы Ломбард тарапынан микрокредиттің сәйкес еместігінің белгісі ретінде танылмайды және оны беруден бас тартуға негіз болып табылмайды, өйткені тиісті тыйым ломбардтар беретін микрокредиттерге қолданылмайды.

4.9. Микрокредиттің сәйкестігін бағалау кезінде Ломбард микрокредит сомасы мен мерзімінің мәлімделген мақсатқа және оны пайдаланудың болжамды тәсіліне сәйкестігін ескереді.

Егер сұратылған микрокредит сомасы немесе мерзімі тұтынушының қажеттіліктері мен қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмесе, Ломбард тұтынушы үшін мұндай талаптар сәйкес деп танылған жағдайда микрокредиттің өзге сомасын, мерзімін немесе талаптарын ұсынуға құқылы.

Өзге талаптарды ұсынуға тұтынушы үшін тәуекелді іс жүзінде төмендетпей, белгіленген талаптарға формалды түрде ғана сәйкестендіру мақсатында жол берілмейді.

4.10. Микрокредиттің сәйкестігін бағалау кезінде Ломбард жоғары кредиттік тәуекел белгілерін анықтайды, оның ішінде елеулі борыштық жүктемені, мерзімі өткен міндеттемелердің болуын, тұрақсыз немесе жеткіліксіз кірістің болуын, берешекті бірнеше рет қайта құрылымдауды және шарт бойынша міндеттемелердің орындалмау ықтималдығының жоғары екенін көрсететін өзге де мән-жайларды ескереді.

Жоғары кредиттік тәуекелдің жекелеген белгілерінің болуы тұтынушының қаржылық жағдайы туралы өзге де мәліметтермен бірге бағаланады және егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, автоматты түрде бас тартуға негіз болып табылмайды.

4.11. Мінез-құлықтық тәуекелді бағалау кезінде Ломбард тұтынушының микрокредит алу талаптары мен салдарын түсінбеуін, шешімді үшінші тұлғалардың ықпалымен немесе қысымымен қабылдауын, таңдалған қаржылық өнімнің мәлімделген мақсатқа сәйкес келмеуін, сондай-ақ тұтынушының мүдделеріне және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін қаржылық өнімді алуына әкелуі мүмкін өзге де факторларды көрсететін мән-жайларды ескереді.

Жоғары мінез-құлықтық тәуекел белгілеріне тұтынушының кепіл нысанасының шығу тегі мен тиесілілігі туралы қарама-қайшы түсініктемелері, оның негізгі сипаттамаларын білмеуі, үшінші тұлғалардың нұсқауы бойынша әрекет етуі, психологиялық қысым, алдау белгілері немесе дербес ерік білдірудің болмауы жатқызылуы мүмкін.

Тұтынушының микрокредит талаптарын түсінбейтіні немесе өз бетінше әрекет етпейтіні туралы белгілер анықталған жағдайда, Ломбард қызметкері қосымша түсіндіру жұмыстарын жүргізеді және жүгіну мән-жайларын тексереді. Тұтынушының еркін және саналы түрде шешім қабылдағанын растау мүмкін болмаған жағдайда, Ломбард шарт жасасудан бас тартады.

4.12. Алаяқтық тәуекелін бағалау кезінде Ломбард ұсынылған мәліметтердегі қайшылықтарды, құжаттарды қолдан жасау белгілерін, қолданыстағы міндеттемелерді жасыру әрекеттерін, тұтынушының әдеттен тыс мінез-құлқын, үшінші тұлғалардың ықтимал ықпалын, сондай-ақ микрокредитті заңсыз алуға немесе ұрланған дербес деректерді пайдалануға нұсқайтын өзге де мән-жайларды ескереді.

4.13. Жоғары кредиттік, мінез-құлықтық тәуекел немесе алаяқтық тәуекелі белгілері болған жағдайда, Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған мәліметтерге қолжетімді заңды ақпарат көздерін пайдалана отырып қосымша тексеру жүргізеді.

Қосымша тексеру барысында Ломбард нақтылайтын мәліметтер мен құжаттарды сұратуға, тұтынушымен қайта әңгімелесу жүргізуге, байланыс деректерінің және кепіл нысанасының тиесілігін қосымша тексеруге, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де әрекеттерді жүзеге асыруға құқылы.

4.14. Қосымша тексеру нәтижелері бойынша Ломбард микрокредитті сәйкес деп тану, тұтынушыға өзге де сәйкес талаптарды ұсыну немесе микрокредитті сәйкес емес деп тану туралы шешім қабылдайды.

Қосымша тексеру аяқталғанға дейін микрокредит беру туралы түпкілікті шешім қабылдау тоқтатыла тұрады.

4.15. Микрокредит, егер жүргізілген бағалау нәтижелері бойынша оның талаптары қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттары мен қажеттіліктеріне сәйкес келетіні, оның қаржылық мүмкіндіктеріне мөлшерлес екені және шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындау ықтималдығын жоғары деңгейде қалыптастырмайтыны анықталса, сәйкес деп танылады.

4.16. Микрокредит, егер оның талаптары қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына немесе қажеттіліктеріне сәйкес келмесе, оның қаржылық мүмкіндіктері мен төлем қабілеттілігі деңгейіне сай болмаса немесе шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтарға әкелу ықтималдығы жоғары болса, сәйкес емес деп танылады.

Микрокредит сондай-ақ қажетті мәліметтердің болмауы, толық ұсынылмауы немесе дұрыс болмауы салдарынан тұтынушының қаржылық жағдайын нақты бағалау мүмкін болмаған жағдайда сәйкес емес деп танылады.

4.17. Микрокредит сәйкес емес деп танылған жағдайда, Ломбард мұндай микрокредитті қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынбайды, оны беруге арналған өтінішті мақұлдамайды және микрокредит беру туралы шарт жасаспайды.

Тұтынушының бағалау нәтижелеріне қарамастан микрокредит алуға ниет білдіруі сәйкес емес деп танылған микрокредитті беруге негіз болып табылмайды.

4.18. Сұратылған микрокредиттің жекелеген талаптары сәйкес емес деп танылған жағдайда, Ломбард тұтынушыға қаржылық жүктемені төмендететін микрокредиттің аз мөлшерін, өзге мерзімді, өтеу тәсілін немесе өзге де талаптарды ұсынуға құқылы.

Ұсынылатын өзгертілген талаптар оларды мақұлдау және шарт жасасу алдында сәйкестікке дербес бағалаудан өткізілуге тиіс.

4.19. Сәйкестікті бағалау нәтижелері жазбаша немесе электрондық нысанда ресімделеді және бағалау жүргізу кезінде пайдаланылған мәліметтерді, анықталған тәуекелдерді, микрокредиттің сәйкес немесе сәйкес емес екендігі туралы қорытындыны, сондай-ақ қабылданған шешімнің негіздемесін қамтиды. Сәйкестікті бағалау нәтижелерін құжаттау нысаны осы Қағидаларға 4-қосымшада және Ломбардтың ішкі құжаттарында айқындалады.

4.20. Сәйкестікті бағалау нәтижелерін қамтитын құжатқа Ломбардтың уәкілетті қызметкері қол қояды немесе электрондық цифрлық қолтаңбамен, қызметкердің есептік жазбасымен, дербес сәйкестендіргішімен немесе бағалауды жүргізген не растаған тұлғаны және оны жүргізу күнін нақты анықтауға мүмкіндік беретін өзге де тәсілмен куәландырылады.

Бағалау ақпараттық жүйеде автоматтандырылған түрде жүргізілген жағдайда, онда бастапқы мәліметтер, қолданылған өлшемшарттар, бағалау нәтижесі, пайдаланылған алгоритм немесе оның нұсқасы туралы мәліметтер, сондай-ақ түпкілікті шешімді қабылдаған немесе растаған қызметкер туралы деректер сақталады.

Сәйкестікті бағалау нәтижелері және оларды растайтын материалдар кредиттік досьеге қоса тіркеледі немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген мерзім ішінде Ломбардтың ақпараттық жүйесінде сақталады.

4.21. Ломбард жүргізілген сәйкестікті бағалаудың толықтығын, объективтілігін және дәйектілігін, сондай-ақ шешім қабылдау кезінде пайдаланылған мәліметтер мен өлшемшарттарды растау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Сәйкестікті бағалауды формалды түрде жүргізуге, тұтынушының кірістері, шығыстары және міндеттемелері туралы мәліметтерді әдейі бұрмалауға, борыштық жүктемені бағалаудан қолданыстағы міндеттемелерді алып тастауға немесе белгіленген талаптарды формалды түрде сақтау мақсатында ғана микрокредит сомасы мен мерзімін өзгертуге жол берілмейді.

4.22. Сәйкестікті бағалауға және микрокредит беру туралы шешім қабылдауға қатысатын Ломбард қызметкерлері объективті әрекет етеді және жеке мүдделіліктің, сыйақы жүйесінің немесе жоспарлы көрсеткіштердің бағалау нәтижелеріне әсер етуіне жол бермейді.

Ломбард қызметкерлерін ынталандыру жүйесі тұтынушыларға олардың мақсаттарына, қажеттіліктеріне және қаржылық мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін микрокредиттер беруге ынталандырмауға тиіс.

4.23. Сәйкестікті бағалау барысында алынған мәліметтер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген міндеттерді орындау, өтінішті қарау, микрокредит беру және оған қызмет көрсету, тәуекелдерді басқару мақсаттарында ғана пайдаланылады.

Ломбард мұндай мәліметтердің құпиялылығын, дербес деректердің қорғалуын және микрокредит беру құпиясының сақталуын қамтамасыз етеді.

4.24. Сәйкестікті бағалау ақысыз жүргізіледі және қаржылық қызметтерді тұтынушыға қандай да бір комиссияларды, алымдарды немесе өзге де төлемдерді төлеу міндетін жүктемейді.

4.25. Сәйкестікті бағалауды жүргізу тәртібі, қолданылатын өлшемшарттар, пайдаланылатын мәліметтердің тізбесі және нәтижелерді құжаттау нысаны Ломбард тарапынан Қазақстан Республикасының заңнамасындағы өзгерістерді, микрокредит беру тәжірибесін және анықталған мінез-құлықтық әрі кредиттік тәуекелдерді ескере отырып, мерзімді түрде қайта қаралады.

5. МИКРОКРЕДИТТЕРДІ БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ, СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ МӨЛШЕРЛЕРІ

5.1. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және Ломбардтың микрокредит беру бағдарламаларында белгіленген сомалар мен мерзімдер шегінде жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қабылдай отырып, жеке тұлғаларға микрокредиттер береді. Микрокредиттің нақты сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі және өзге де шарттары тиісті микрокредит беру бағдарламасында және микрокредит беру туралы шартта айқындалады.

5.2. Ломбардтың бір қарыз алушыға бір микрокредит беру туралы шарт бойынша беретін микрокредитінің ең жоғары сомасы тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы Қазақстан Республикасының заңында белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайды.

Ломбард кепіл нысанының түрі мен құнын, микрокредит мерзімін, қарыз алушының жарамдылығы мен төлем қабілеттілігін бағалау нәтижелерін, сондай-ақ тәуекелдердің ішкі лимиттерін ескере отырып, микрокредит беру бағдарламаларында одан төмен шекті сомаларды белгілеуге құқылы.

5.3. Микрокредиттің ең төменгі сомасы кепілге ұсынылатын мүліктің құны мен өтімділігін ескере отырып, Ломбардтың микрокредит беру бағдарламаларымен айқындалады.

Берілетін микрокредиттің сомасы кепіл нысанын бағалау нәтижелері және Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген микрокредит сомасы мен кепілге қойылған мүліктің бағалау құны арасындағы арақатынас негізінде айқындалған сомадан аспауға тиіс.

5.4. Егер микрокредиттің тиісті түрі үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында бұдан қысқа мерзім белгіленбесе, Ломбард беретін микрокредиттің ең ұзақ мерзімі микрокредит берілген күннен бастап бір жылдан аспайды.

Микрокредиттің ең қысқа мерзімі Ломбардтың микрокредит беру бағдарламаларымен айқындалады.

5.5. Ломбард жеке тұлғамен күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге және айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын сомаға жасасқан микрокредит беру туралы шарт бойынша тұрақсыздық айыбының мөлшеріне, қарыз алушының төлемдерінің жиынтық мөлшеріне және шарттың қолданылу мерзімін ұзартуға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген арнайы шектеулер қолданылады.

Көрсетілген арнайы шектеулердің қолданылуы айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшеріне дейінгі барлық микрокредиттерге жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің арнайы шекті мөлшері қолданылады дегенді білдірмейді. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің арнайы шекті мөлшері осы Қағидалардың 5.9-тармағында көзделген талаптар бір мезгілде сақталған жағдайда ғана қолданылады.

5.6. Микрокредит мерзімі қарыз алушыға микрокредит сомасы берілген күннен бастап, микрокредит беру туралы шартта белгіленген негізгі борышты толық өтеу күніне дейін есептеледі.

Микрокредиттің берілген күні мен өтелетін күні микрокредит беру туралы шартпен айқындалады.

5.7. Сыйақы мөлшерлемесі микрокредит беру туралы шартта жылдық пайызбен немесе заңнамада жол берілетін өзге де түрде белгіленеді және, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында микрокредиттің тиісті түрі үшін сыйақыны есептеудің өзге тәртібі көзделмесе, негізгі борыштың өтелмеген қалдығына қолданылады.

Сыйақы мөлшерлемесі шарт жасалған күні айқындалады және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шекті мөлшерлерден аспауға тиіс.

5.8. Осы Қағидалардың 5.9-тармағында көрсетілген микрокредитті қоспағанда, микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі 46 (қырық алты) пайыздан аспайды.

Егер нормативтік құқықтық актімен жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшері өзгертілсе, Ломбард тиісті өзгеріс қолданысқа енгізілген күннен бастап жаңа шекті мөлшерді қолданады.

5.9. Күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге және айлық есептік көрсеткіштің қырық бес еселенген мөлшерінен аспайтын сомаға берілетін микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан төмен, бірақ жылдық 179 (жүз жетпіс тоғыз) пайыздан аспайды.

Көрсетілген сома мен мерзім шарттарына бір мезгілде сәйкес келмейтін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі осы Қағидалардың 5.8-тармағында белгіленген шекті мөлшерден аспайды.

5.10. Күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге және айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын сомаға жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушының негізгі борыш сомасын қоспағанда, сыйақыны және тұрақсыздық айыбын қоса алғанда, барлық төлемдерінің жиынтық мөлшері шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс.

Осындай шарт бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының мөлшері, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта бұдан төмен шек белгіленбесе, мерзімі өткен әрбір күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайызынан аспауға тиіс.

5.11. Күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге және айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын сомаға жасалған микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін

тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы немесе қарыз алушының жағдайын жақсартатын талаптармен ұзартуға жол беріледі.

Мұндай шарттың ұзартылған жалпы мерзімі, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, тоқсан күнтізбелік күннен аспайды.

5.12. Сыйақы мөлшерлемесінің, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, артық төлем сомасы және микрокредиттің толық құны шарт жасалғанға дейін осы Қағидалардың 2-тарауында белгіленген тәртіппен өтініш берушінің назарына жеткізіледі.

Аталған мәліметтер негізгі ақпараттық құжатта, микрокредит беру туралы шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында өтеу кестесін жасау көзделген жағдайларда өтеу кестесінде көрсетіледі.

5.13. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін Ломбард микрокредит беру туралы шарт жасалған күні уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен бекітілген сыйақы мөлшерлемелерін дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы түрде есептеу қағидаларына сәйкес есептейді.

Шарт талаптарының өзгеруі нәтижесінде қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің мөлшері немесе мерзімі өзгерген жағдайда, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен қайта есептеледі.

5.14. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес есепке енгізілуге тиіс, микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге байланысты қарыз алушының барлық төлемдері ескеріледі.

Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерін формальды түрде сақтау мақсатында микрокредитті алу үшін міндетті болып табылатын төлемдерді немесе көрсетілетін қызметтердің құнын есептеуден алып тастауға жол берілмейді.

5.15. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредит беру туралы шартта көзделмеген төлемдерді, комиссияларды, алымдарды және өзге де сыйақыларды қарыз алушыдан белгілеуге және өндіріп алуға құқылы емес.

Төлемнің атауы оның құқықтық табиғатын өзгертпейді және мұндай төлемді микрокредиттің толық құнын немесе жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуден алып тастауға негіз болып табылмайды.

5.16. Ломбард жасалған шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін, микрокредит сомасын біржақты тәртіппен ұлғайтуға немесе жаңа төлемдерді енгізуге құқылы емес.

Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген тәртіппен сыйақы мөлшерлемесін біржақты тәртіппен төмендетуге немесе қарыз алушы үшін шарт талаптарын өзге де жолмен жақсартуға құқылы.

5.17. Микрокредит толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтелген жағдайда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта қарыз алушы үшін неғұрлым қолайлы өзге тәртіп көзделмесе, сыйақы микрокредиттің өтелмеген сомасын нақты пайдаланған кезең үшін есептеледі. Микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтегені үшін тұрақсыздық айыбын, комиссияны немесе өзге де төлемді өндіріп алуға жол берілмейді.

5.18. Егер заңнаманың өзгеруі салдарынан шартта белгіленген сыйақы мөлшерлемесі немесе жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі жаңа шекті мөлшерден асып кетсе, Ломбард микрокредит беру шарттарын Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тиісті нормативтік құқықтық актіде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде сәйкестендіреді.

5.19. Микрокредиттердің жекелеген түрлері бойынша нақты сомалардың, мерзімдердің және сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мөлшерлерін қамтитын Ломбардтың микрокредит беру бағдарламалары осы Қағидаларға 1-қосымша болып табылады.

Микрокредит беру бағдарламаларының талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда белгіленген шекті мөлшерлерден аспауға және қарыз алушыға берілген кепілдіктерді нашарлатпауға тиіс.

6. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАСУ, ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ ТӘРТІБІ

6.1. Микрокредит беру туралы шарт Ломбард өтініш бойынша оң шешім қабылдағаннан, микрокредиттің жарамдылығына бағалау жүргізгеннен, қажетті тексерулерді орындағаннан және

тараптар микрокредиттің елеулі талаптарын келіскеннен кейін Ломбард пен қарыз алушы арасында жасалады.

Шарт қарыз алушының еркін әрі саналы ерік білдіруі негізінде жасалады. Қарыз алушыны шарт жасасуға мәжбүрлеуге, қарыз алушы алдын ала таныспаған талаптарды шартқа енгізуге не міндетті ақпарат пен құжаттарды ұсынбай шартты ресімдеуге жол берілмейді.

6.2. Ломбардтың микрокредит беру туралы шарт жасасуына қарыз алушыға кепіл билетін беру теңестіріледі. Кепіл билеті жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы микрокредит берілгенін ресімдейді және онда кепіл нысаны мен микрокредит беру талаптары туралы мәліметтер қамтылады.

Кепіл билеті берілген кезде, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, кепіл туралы жеке шарт жасасу талап етілмейді.

6.3. Шарт Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен қағаз жеткізгіште жазбаша нысанда немесе электрондық нысанда жасалады.

Шартқа қарыз алушы және Ломбардтың уәкілетті қызметкері қол қояды не шарт тараптарын анық айқындауға, олардың ерік білдіруін растауға және құжат мазмұнының өзгермейтіндігін қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін заңды өзге тәсілмен куәландырылады.

Шарт қазақ және орыс тілдерінде жасалады. Шетелдік жеке тұлғамен шарт жасалған жағдайда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше тәртіп белгіленбесе, шарт қазақ тілінде және тараптар үшін қолайлы тілде жасалады.

6.4. Шарт жасалғанға дейін Ломбард қарыз алушыға шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын негізгі ақпараттық құжатты, шарттың жобасын, кепіл билетін және қол қоюға жататын өзге де құжаттарды ұсынады.

Қарыз алушыға құжаттармен танысу үшін жеткілікті уақыт беріледі және олардың мазмұны бойынша түсіндірме алу мүмкіндігі қамтамасыз етіледі.

6.5. Шарттың талаптары Қазақстан Республикасының заңнамасына, осы Қағидаларға, микрокредит беру бағдарламасына, микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелеріне және Ломбардтың микрокредит беру туралы шешіміне сәйкес келуге тиіс.

Шарттың талаптары анық, бірізді және екіұшты түсіндіруге жол бермейтін түрде жазылуға тиіс.

Шарттың негізгі ақпараттық құжаттың, өтеу кестесінің және шарттың құрамдас бөлігі болып табылатын өзге де құжаттардың арасында қайшылықтарға жол берілмейді.

Шартта қарыз алушы шарт жасалғанға дейін таныспаған немесе мазмұнын Ломбард қарыз алушының жағдайын нашарлата отырып біржақты тәртіппен өзгерте алатын Ломбардтың ішкі құжаттарына сілтемелер болмауға тиіс.

6.6. Шартта жалпы талаптар, тараптардың құқықтары мен міндеттері, Ломбард қызметіне қойылатын шектеулер, тараптардың жауапкершілігі, шартты өзгерту және тоқтату тәртібі, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де міндетті талаптар қамтылады.

Шарттың бірінші беті және оның талаптарының орналасу реті Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға сәйкес ресімделеді.

6.16. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасы, оларды орындау мерзімі немесе кезеңділігі өзгерген жағдайда, егер өтеу кестесін жасау міндетті болса, Ломбард жаңа өтеу кестесін жасап, оны қарыз алушыға береді.

Жаңа өтеу кестесі тиісті өзгерістер күшіне енген күннен бастап шарттың ажырамас бөлігі болып табылады.

6.17. Шарттың қолданылу мерзімін ұзартуға Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидалардың 5-тарауында белгіленген шекті мерзімдер, мөлшерлемелер, артық төлем сомасы және өзге де шектеулер сақталған жағдайда тараптардың келісімі бойынша жол беріледі.

Қарыз алушының келісімінсіз немесе оның жағдайын Қазақстан Республикасының заңнамасында жол берілетін талаптармен салыстырғанда нашарлататын талаптармен шарттың қолданылу мерзімін ұзартуға жол берілмейді.

6.18. Қарыз алушы міндеттемелерін орындау мүмкіндігіне әсер ететін мән-жайлар туындаған жағдайда, шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен Ломбардқа жүгінуге құқылы.

Мұндай өтініш Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидалардың 11-тарауында белгіленген тәртіппен қаралады. Ломбард қарыз алушыға ұсынылған өзгерістермен келісетіні туралы,

қарсы ұсыныс немесе дәлелді бас тарту туралы хабарлайды. Мұндай өтінішті қарау үшін заңнамада он бес жұмыс күні мерзімі белгіленген.

6.19. Берешекті реттеу шеңберінде шарт талаптарын өзгерту кезінде қарыз алушының әлеуметтік және қаржылық жағдайы, мерзімі өткен берешектің туындау себептері және оның борыштық жүктемесін төмендету қажеттілігі ескерілуге тиіс.

Шарт талаптарын өзгерту мерзімі өткен берешекті жасыру, қарыз алушы міндеттемелерінің жалпы сомасын негізсіз ұлғайту немесе мөлшерлемелерге, тұрақсыздық айыбына және артық төлем сомасына қатысты белгіленген шектеулерді айналып өту мақсатында пайдаланылмауға тиіс.

6.20. Ломбардтың шарт бойынша талап ету құқығын беруіне Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тұлғаларға және жағдайларда ғана жол беріледі.

Талап ету құқығы берілген кезде қарыз алушының жаңа кредитормен қатынастарына бастапқы кредитор үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптар мен шектеулер қолданылады.

Ломбард қарыз алушыны талап ету құқығының берілгені, берілген құқықтардың көлемі, берешектің мөлшері мен құрылымы, жаңа кредитордың деректемелері және міндеттемелерді одан әрі орындау тәртібі туралы хабардар етеді.

6.21. Шарт қарыз алушының міндеттемелерді толық орындауы, заңнамада көзделген жағдайларда кепіл нысанын өткізу, шартты бұзу, шартты жарамсыз деп тану, борышты кешіру, борышкер мен кредитордың бір тұлғада сәйкес келуі, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де негіздер бойынша тоқтатылады.

6.22. Қарыз алушы микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға құқылы, бұл ретте мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбы, комиссия немесе өзге де төлем алынбайды.

Міндеттемелер мерзімінен бұрын толық орындалған кезде шарт негізгі борыш сомасы, микрокредитті нақты пайдаланған кезең үшін есептелген сыйақы және заңды түрде есептелген өзге де сомалар төленгеннен кейін тоқтатылады.

6.23. Қарыз алушы міндеттемелерін толық орындағаннан кейін Ломбард сыйақы мен тұрақсыздық айыбын есептеуді тоқтатады, есепке алу жүйесінде берешекті жабады және кепіл нысанын қарыз алушыға, кепіл берушіге немесе олардың тиісінше уәкілеттік берілген өкіліне қайтарады.

Кепіл нысаны алушының жеке басы сәйкестендірілгеннен және оның мүлікті алуға құқығы тексерілгеннен кейін қайтарылады. Ломбард жеке басын куәландыратын құжатты, кепіл билетін немесе кепіл нысанын алуға құқықты растайтын өзге де құжаттарды ұсынуды талап етуге құқылы. Қағаз түріндегі кепіл билетінің болмауы, егер Ломбард алушының жеке басын және оның мүлікті алуға құқығын анық растаған болса, өздігінен мүлікті қайтарудан бас тартуға негіз болып табылмайды.

6.24. Шарт тараптардың келісімі бойынша немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда соттың шешімі бойынша бұзылуы мүмкін.

Ломбардтың шарттан біржақты бас тартуына Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта тікелей көзделген жағдайларда ғана жол беріледі және бұл Ломбардты кепіл нысанынан өндіріп алу тәртібін сақтаудан әрі қарыз алушыға тиесілі ақшалай қаражатты қайтару міндетінен босатпайды.

6.25. Егер жарамсыз талап енгізілмеген жағдайда шарт жасалуы мүмкін болса, шарттың жекелеген талабын жарамсыз деп тану оның қалған талаптарының жарамсыздығына әкеп соқпайды.

Қарыз алушының құқықтарын Қазақстан Республикасының заңнамасымен салыстырғанда шектейтін шарт талаптары қолданылмайды. Оның орнына Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады.

6.26. Шарт тоқтатылған кезде Ломбард шартқа қатысты құжаттардың, шарт туралы мәліметтердің, жүргізілген төлемдердің, микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижелерінің және кепіл нысанына қатысты операциялар туралы мәліметтердің сақталуын Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзім ішінде қамтамасыз етеді.

Шарттың тоқтатылуы Ломбардтың микрокредит беру құпиясын сақтауға және дербес деректерді қорғау туралы талаптарды орындауға міндетін тоқтатпайды.

6.27. Шартты жасасуға, өзгертуге, орындауға және тоқтатуға байланысты даулар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен Ломбардқа, микроқаржылық омбудсманға, уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну арқылы шешіледі.

7. МИКРОКРЕДИТТІ БЕРУ, ӨТЕУ ЖӘНЕ ОНЫҢ МЕРЗІМІН ҰЗARTY ТӘРТІБІ

7.1. Микрокредит беру микрокредит беру туралы шарт жасалғаннан, кепіл билеті ресімделгеннен, кепіл нысаны Ломбардқа тапсырылғаннан және Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және шартта көзделген өзге де талаптар орындалғаннан кейін жүзеге асырылады.

7.2. Микрокредит қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен Ломбардтың кассасы арқылы қолма-қол ақшамен не Қазақстан Республикасының заңнамасында мұндай тәсілге жол берілген және шартта көзделген жағдайда, қарыз алушы көрсеткен банктік шотқа, төлем карточкасына немесе өзге де төлем құралына ақша аудару арқылы қолма-қол ақшасыз тәсілмен беріледі.

Тауарлардың, жұмыстардың немесе көрсетілетін қызметтердің ақысын төлеу мақсатында микрокредит берілген кезде ақша Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген тәртіппен қарыз алушының өтініші бойынша үшінші тұлғаға аударылуы мүмкін.

7.3. Микрокредитті беру тәсілі микрокредит беру туралы шартпен айқындалады.

Микрокредиттің берілгені шығыс кассалық ордермен, төлем құжатымен, банктік шоттың үзінді көшірмесімен, операцияның электрондық растамасымен немесе микрокредиттің сомасы мен берілген күнін анықтауға мүмкіндік беретін өзге де құжатпен расталады.

7.4. Ломбардтың микрокредит беру жөніндегі міндеттемесі қарыз алушыға қолма-қол ақша берілген кезден бастап немесе шартқа сәйкес қарыз алушының банктік шотына, төлем құралына не қарыз алушы көрсеткен үшінші тұлғаның шотына ақша есептелген кезден бастап орындалған болып есептеледі.

7.5. Қарыз алушы негізгі борыш сомасын өтейді, сыйақыны және заңнамада әрі шартта көзделген өзге де төлемдерді микрокредит беру туралы шартта және, егер бар болса, өтеу кестесінде белгіленген мөлшерде, тәртіппен және мерзімдерде төлейді.

7.6. Микрокредит қолма-қол ақша түрінде Ломбардтың кассасына ақша енгізу арқылы немесе шартта көрсетілген Ломбардтың банктік шотына ақша аудару арқылы қолма-қол ақшасыз тәсілмен өтеледі. Егер мұндай тәсіл төлемді тиісінше сәйкестендіруді және оны қарыз алушының міндеттемелерін орындау есебіне есепке алуды қамтамасыз етсе, Ломбард төлем ұйымдары, электрондық терминалдар, мобильдік қосымшалар және өзге де төлем сервистері арқылы төлемдерді қабылдауға құқылы.

7.7. Ақша аудару үшін банктер, төлем ұйымдары және өзге де үшінші тұлғалар өндіріп алатын шығыстарды, егер мұндай шығыстар микрокредиттің толық құнына енгізілмесе және Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе шартқа сәйкес Ломбард төлеуге міндетті болмаса, қарыз алушы көтереді.

Қарыз алушының төлемі Ломбардтың шотына тиісті міндеттемені орындауға қажетті соманың толық есептелуін қамтамасыз ететін мөлшерде енгізілуге тиіс.

7.8. Қолма-қол ақшамен төлем енгізілген кезде қарыз алушының міндеттемесін орындаған күні болып Ломбард кассасының ақшаны қабылдаған күні есептеледі.

Қолма-қол ақшасыз өтеу кезінде, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта қарыз алушы үшін неғұрлым қолайлы өзге тәртіп белгіленбесе, міндеттемені орындаған күні болып ақша Ломбардтың банктік шотына есептелген күн есептеледі.

7.9. Егер шартта белгіленген негізгі борышты өтеу және (немесе) сыйақы төлеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келсе, қарыз алушы көрсетілген кезең үшін тұрақсыздық айыбы есептелместен төлемді одан кейінгі жұмыс күні жүзеге асыруға құқылы.

7.10. Микрокредит беру бағдарламасының талаптарына байланысты микрокредитті өтеу микрокредит мерзімі аяқталғанға дейін біржолғы төлеммен немесе шарттың қолданылу мерзімі ішінде міндетті мерзімдік төлемдермен жүзеге асырылады.

Біржолғы өтеу әдісі қолданылған жағдайда, қарыз алушы белгіленген түпкілікті өтеу мерзімі басталғанға дейін берешекті толық немесе бөліктермен өтеуге құқылы.

7.11. Микрокредит бөліктермен өтелген кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда, микрокредит беру бағдарламасында және шартта көзделген аннуитеттік, сараланған немесе өзге де өтеу әдісі қолданылады.

Өтеу әдісі мен кезеңділігі шартта және өтеу кестесінде көрсетіледі.

7.12. Сараланған әдіс кезінде өтеу негізгі борыштың тең сомаларын және негізгі борыш қалдығына тиісті кезең үшін есептелген сыйақыны қамтитын азаятын төлемдер арқылы жүзеге асырылады.

7.13. Аннуитеттік әдіс кезінде өтеу микрокредит мерзімі ішінде негізгі борыштың ұлғаятын бөлігін және негізгі борыш қалдығына есептелген сыйақының азаятын бөлігін қамтитын тең мерзімдік төлемдермен жүзеге асырылады.

Есептеу және дөңгелектеу ерекшеліктеріне байланысты бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері өзге төлемдердің мөлшерінен өзгеше болуы мүмкін.

7.14. Біржолғы өтеу әдісі кезінде негізгі борыш сомасы мен есептелген сыйақы шартта белгіленген күннен кешіктірілмей толық өтелуге тиіс.

Өтеу мерзімі басталғанға дейін қарыз алушы төлемдерді бөліктермен енгізуге құқылы. Мұндай төлемдерді енгізу, егер шартта өзгеше тікелей көзделмесе, біржолғы өтеу әдісін өзгертпейді, міндетті төлемдердің кезеңділігін белгілемейді және берешекті ішінара мерзімінен бұрын өтеу ретінде қарастырылады.

7.15. Қарыз алушы микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара тұрақсыздық айыбын, комиссияны немесе мерзімінен бұрын өтеу үшін өзге де төлемді төлемей өтеуге құқылы.

Мерзімінен бұрын өтеу кезінде сыйақы микрокредиттің өтелмеген сомасын нақты пайдаланған кезең үшін есептеледі.

7.16. Ішінара мерзімінен бұрын өтеу кезінде міндеттемелерді одан әрі орындау талаптары шартпен және тараптардың келісімімен айқындалады.

7.17. Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген тәртіппен кепіл нысаны өткізілгенге дейін кез келген уақытта берешекті толық өтеуге құқылы.

Кепіл нысаны өткізілгенге дейін берешекті толық өтеу, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, оны өткізу үшін негіздердің тоқтатылуына әкеп соғады.

7.18. Қарыз алушыдан төлем түскен кезде Ломбард төлемнің күні, сомасы және мақсаты туралы мәліметтерді қамтитын кассалық чекті, түбіртекті, электрондық растауды немесе өзге де құжатты береді.

Қарыз алушының сұрауы бойынша Ломбард сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Ломбардқа төленген сомалар, болған жағдайда мерзімі өткен берешек мөлшері, негізгі борыш қалдығы, кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері, сондай-ақ микрокредитті толық өтеу үшін қажетті сома туралы ақпарат береді.

7.19. Егер қарыз алушыдан түскен төлем сомасы оның микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін толық орындауға жеткіліксіз болса, мұндай сома Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген кезектілікке сәйкес берешекті өтеуге бағытталады.

Негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы бойынша берешекті есепке алу және өтеу Ломбардтар беретін микрокредиттерге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектеулер мен ерекшеліктер ескеріле отырып, Ломбардпен жүзеге асырылады.

7.20. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе Ломбардтың ішкі құжаттарында одан да қысқа мерзім белгіленбесе, Ломбард келіп түскен төлемді ол түскен күннен кейінгі жұмыс күнінен кешіктірмей есепке алу жүйесінде көрсетеді.

Қате есептелген немесе сәйкестендірілмеген төлем қарыз алушы ұсынған төлем құжаттары және өзге де мәліметтер негізінде Ломбардпен нақтыланады.

7.21. Микрокредит мерзімін ұзартуға тараптардың келісімі бойынша өтеу мерзімі басталғанға дейін немесе мұндай ұзартуға Қазақстан Республикасының заңнамасында жол берілетін кезеңде және кепіл нысаны өткізілмеген жағдайда жол беріледі.

Мерзімді ұзарту тараптардың өзгертілген талаптарын және олардың келісімін растауға мүмкіндік беретін қосымша келісіммен, жаңа кепіл билетімен немесе өзге де құжатпен ресімделеді.

7.22. Егер қарыз алушыға қосымша ақша қаражаты берілмесе және тараптар тек қолданыстағы міндеттемені орындау мерзімін және онымен байланысты талаптарды өзгертсе, микрокредит мерзімін ұзарту жаңа микрокредит беру болып табылмайды.

7.23. Мерзімді ұзарту кезінде Ломбард тиісті құжатқа қол қойылғанға дейін қарыз алушыға микрокредитті қайтарудың жаңа мерзімі, есептелген және төленуге жататын сыйақы мөлшері, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі, артық төлем сомасы, міндеттемелердің жалпы сомасы және шарт талаптарын орындамаудың салдары туралы хабарлайды.

7.24. Мерзімді ұзартуға қолданыстағы немесе қарыз алушының жағдайын жақсартатын талаптармен жол беріледі және ол Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидалардың 5-тарауында белгіленген сыйақы мөлшерлемесінің, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің, тұрақсыздық

айыбының, артық төлем сомасының, микрокредит мерзімінің шекті мөлшерлерінен және өзге де шектеулерден асып кетуге әкеп соқпауға тиіс.

7.25. Күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге және айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын сомаға жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімді ұзартудың жалпы мерзімі тоқсан күнтізбелік күннен аспайды.

7.26. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің мөлшері немесе мерзімі өзгеруіне әкеп соғатын шарт мерзімін ұзарту кезінде Ломбард жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін және артық төлем сомасын қайта есептейді, сондай-ақ егер оны жасау міндетті болса, жаңа өтеу кестесін жасайды.

7.27. Шарт мерзімін қарыз алушының келісімінсіз, автоматты түрде ұзарту арқылы немесе шарттың нақты жаңа мерзімі мен талаптарын айқындауға мүмкіндік бермейтін алдын ала берілген келісім негізінде ұзартуға жол берілмейді.

Қарыз алушының үнсіз қалуы, кепіл нысанын талап етпеуі немесе міндеттемені белгіленген мерзімде орындамауы өздігінен шартты ұзартуға келісім болып танылмайды.

7.28. Егер мерзімді ұзартуға Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынса, ұзарту белгіленген шектеулердің асып кетуіне әкеп соқса, кепіл нысаны Ломбард талаптарына сәйкес келмесе, алаяқтық белгілері болса немесе қарыз алушы ұсынылған талаптармен келіспесе, Ломбард микрокредит мерзімін ұзартудан бас тартуға құқылы.

Мерзімді ұзартудан бас тарту қарыз алушының шарт бойынша міндеттемелерін орындау міндетін тоқтатпайды және оның осы Қағидалардың 11-тарауында көзделген тәртіппен берешекті реттеу туралы өтінішпен жүгіну құқығын шектемейді.

7.29. Егер талаптар мерзімді белгіленген тәртіппен өзгерту туралы ресімдемесе, қарыз алушының есептелген сыйақыны немесе берешектің бір бөлігін төлеуі шарт мерзімін ұзарту болып есептелмейді.

7.30. Берешек толық өтелгеннен кейін Ломбард шартты есепке алу жүйесінде жабады және кепіл нысанын осы Қағидалардың 6 және 8-тарауларында белгіленген тәртіппен қайтарады.

7.31. Мерзімі өткен берешек туындаған кезде Ломбардтың әрекет ету тәртібі, қарыз алушының шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішін қарау және берешекті өндіріп алу кезінде өзара іс-қимыл жасау тәртібі осы Қағидалардың 11-тарауымен айқындалады.

8. ЛОМБАРД ҚАБЫЛДАЙТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР, КЕПІЛ НЫСАНЫН САҚТАУ ЖӘНЕ ӨТКІЗУ ТӘРТІБІ

8.1. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерін орындауы Ломбардқа иеленуге берілетін жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүліктің кепілімен қамтамасыз етіледі. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, Ломбардтың кепіл құқығы кепіл билетімен ресімделетін микрокредит беру туралы шарт негізінде кепіл нысаны Ломбардқа берілген сәттен бастап туындайды.

8.2. Кепілге кепіл берушіге меншік құқығымен тиесілі, азаматтық айналымда болатын, тұтынушылық және өткізу құны бар, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасының, осы Қағидалардың және Ломбардтың микрокредит беру бағдарламаларының талаптарына сәйкес келетін жылжымалы мүлік қабылданады.

Мүлікті кепілге бере отырып, кепіл беруші оның меншік иесі болып табылатынын не мүлікке билік етуге заңды құқығы бар екенін, мүліктің ұрланбағанын, басқа тұлғаға кепілге берілмегенін, оған тыйым салынбағанын, қамауға алынбағанын, ауыртпалық салынбағанын немесе дау нысаны болып табылмайтынын, сондай-ақ оған қатысты үшінші тұлғалардың құқықтары мен талаптары жоқ екенін растайды.

8.3. Ломбард микрокредит беру бағдарламаларында және Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген бағалы металдардан жасалған зергерлік бұйымдарды, цифрлық, тұрмыстық және өзге де техниканы, сондай-ақ басқа да жылжымалы мүлікті кепілге қабылдайды.

Қабылданатын мүліктің нақты тізбесі, оның жай-күйіне, жинақтылығына және өтімділігіне қойылатын талаптар осы Қағидаларға 5-қосымшамен және Ломбардтың ішкі құжаттарымен белгіленеді.

8.4. Ломбард мүліктің түрін, жай-күйін, жинақтылығын, тозу дәрежесін, сұранысын, өтімділігін, қауіпсіз сақтау және кейіннен өткізу мүмкіндігін ескере отырып, мүлікті кепілге қабылдау мүмкіндігін дербес айқындайды.

Мүліктің белгілі бір нарықтық құнының болуы өздігінен Ломбардқа мұндай мүлікті кепілге қабылдау міндетін жүктемейді.

8.5. Ломбард азаматтық айналымнан алып тасталған немесе айналымы шектелген, егер оны кепілге қоюға Қазақстан Республикасының заңнамасында жол берілмесе, жылжымайтын мүлікті, болашақта туындайтын құқық объектісін, қамауға алынған, тыйым салынған немесе өзге де ауыртпалығы бар мүлікті, сондай-ақ кепіл беруші оны кепілге беруге құқығын растамаған жағдайда үшінші тұлғаларға тиесілі мүлікті кепілге қабылдамайды.

8.6. Ломбардта тиісті арнайы рұқсат болмаған жағдайда, айналымы, сақталуы немесе өткізілуі арнайы рұқсатты талап ететін мүлік, қару-жарак, оқ-дәрілер, жарылғыш, радиоактивті, уытты, есірткілік және өзге де қауіпті заттар, жеке басты куәландыратын құжаттар, мемлекеттік наградалар, заңсыз шығу тегі белгілері бар мүлік, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында қабылдауға тыйым салынған заттар кепілге қабылданбайды.

8.7. Егер мүліктің жеке белгілерін, тиесілігін, шығу тегін, техникалық жай-күйін немесе құнын анықтау мүмкін болмаса, жалғандық белгілері, сәйкестендіру нөмірлерінің өзгертілуі, таңбалаудың бүлінуі немесе мүліктің заңды шығу тегіне негізді күмән туғызатын өзге де мән-жайлар анықталса, Ломбард мүлікті қабылдаудан бас тартуға құқылы.

8.8. Заңнамада көзделген негіздер болған кезде Ломбард кепілге ұсынылған мүлік туралы мәліметтерді қолжетімді мемлекеттік ақпараттық жүйелер, дерекқорлар және ішкі істер органдарының мәліметтері бойынша тексереді.

Заңсыз алынған мүлік белгілері анықталған жағдайда, Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен әрекет етеді және шарт жасасудан бас тартуға құқылы.

8.9. Мүлікке меншік құқығын растайтын құжаттар Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда, микрокредит беру бағдарламаларында немесе Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген жағдайларда ұсынылады.

Меншік құқығы мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік бойынша, егер мүліктің тиесілігі және оған билік ету заңдылығы өзге де заңды тәсілмен анықталуы мүмкін болса, құқық белгілейтін құжаттың болмауы оны қабылдауға кедергі келтірмейді.

8.10. Шарт жасалғанға дейін Ломбард қызметкері кепіл берушінің қатысуымен ұсынылған мүлікті қарап-тексеруді және бағалауды жүргізеді.

Қарап-тексеру барысында мүліктің атауы, түрі, моделі, маркасы, сериялық немесе өзге де сәйкестендіру нөмірі, жинақтылығы, жай-күйі, зақымданулары, ақаулары, жөндеу іздері және мүлікті сәйкестендіру, сақтау, бағалау және өткізу үшін маңызы бар өзге де сипаттамалары анықталады.

8.11. Кепіл нысанын бағалау кезінде оның нарықтық құны, физикалық және моральдық жай-күйі, тозу дәрежесі, жинақтылығы, өтімділігі, сұранысы, өткізуге байланысты шығыстар мен ықтимал өткізу мерзімі, сондай-ақ мүлік құнының төмендеу тәуекелдері ескеріледі.

Кепіл нысанын бағалау теңгемен көрсетіледі және Ломбард пен кепіл берушінің келісімі бойынша айқындалады.

8.12. Кепіл нысанының бағалау құны оны кейіннен дәл осы күн бойынша өткізуге кепілдік болып табылмайды және ұқсас мүліктің бөлшек немесе орташа нарықтық құнынан төмен болуы мүмкін. Берілетін микрокредиттің мөлшері Ломбардпен мүліктің бағалау құны мен өтімділігі ескеріле отырып айқындалады, бірақ оның бағалау құнынан және микрокредит беру бағдарламасында белгіленген шектерден аспауға тиіс.

8.13. Зергерлік бұйымдарды бағалау кезінде бұйымның түрі, салмағы, сынамасы және бағалы металдың құрамы, ендірмелердің болуы мен сипаттамалары, жай-күйі, жинақтылығы және құны мен өтімділігіне әсер ететін өзге де факторлар ескеріледі.

Қажет болған жағдайда Ломбард кепіл нысанын негізсіз бүлдіруге әкеп соқпайтын тәсілдермен бұйымның сынамасын, салмағын және өзге де сипаттамаларын тексеруге құқылы.

8.14. Тұтас және жинақталған зергерлік бұйымдар, егер олардың нақты жай-күйіне және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес келмесе, сынық ретінде ресімделмейді.

Зергерлік бұйымның сипаттамасында оны сақтау және кепіл берушіге қайтару кезінде сәйкестендіруге мүмкіндік беретін мәліметтер қамтылуға тиіс.

8.15. Техниканы бағалау кезінде өндірушісі, моделі, сәйкестендіру нөмірлері, шығарылған жылы, техникалық және сыртқы жай-күйі, жұмысқа жарамдылығы, жинақтылығы, зақымданулары, бұғаттаулары, есептік жазбалары және пайдалануды шектейтін өзге де факторлар ескеріледі.

Егер оның жұмысқа жарамдылығын тексеру, бұрынғы пайдаланушының дербес деректеріне қолжетімділікті жою немесе болдырмау, сондай-ақ қауіпсіз сақтау мен өткізуді қамтамасыз ету мүмкін болмаса, Ломбард техниканы қабылдаудан бас тартуға құқылы.

8.16. Кепіл нысанын қарап-тексеру және бағалау нәтижелері кепіл билетінде және Ломбардтың есепке алу жүйесінде көрсетіледі.

Кепіл билетінде кепіл нысанының толық сипаттамасы, оның жеке белгілері, жай-күйі, жинақтылығы, анықталған ақаулары және бағалау құны көрсетіледі.

Қажет болған жағдайда Ломбард кепіл нысанын фото- немесе бейнетіркеуді жүзеге асырады. Тіркеу материалдары кредиттік досье құжаттарымен бірге сақталады.

8.17. Кепіл нысанын қабылдау кезінде Ломбард оны рұқсатсыз ашуды, ауыстыруды немесе мүлікке қол жеткізуді анықтауға мүмкіндік беретін тәсілмен мөрлейді, пломбалайды немесе буып-түйеді.

Мөрлеу, пломбалау немесе буып-түю кепіл берушінің қатысуымен жүзеге асырылады, оған берілетін мүліктің сипаттамасының, жай-күйінің және сақталуының дұрыстығына көз жеткізу мүмкіндігі беріледі.

Егер мүліктің сипаты оны мөрлеуге, пломбалауға немесе буып-түюге мүмкіндік бермесе, Ломбард оның сәйкестендірілуін және сақталуын өзге тәсілмен қамтамасыз етеді.

8.18. Кепіл нысаны Ломбардтың сақтауына ол іс жүзінде берілген және кепіл билеті ресімделген кезден бастап қабылданады.

Ломбард кепіл нысандарының араласуын, ауыстырылуын, рұқсатсыз пайдаланылуын, бүлінуін немесе жоғалуын болдырмайтын бөлек есепке алуды және сақтауды қамтамасыз етеді.

8.19. Кепіл нысандары Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарына, қауіпсіздік, өртке қарсы қорғау және техникалық нығайтылу талаптарына сәйкес келетін арнайы жабдықталған үй-жайларда, сейфтерде, сақтау орындарында немесе өзге де орындарда сақталады.

Кепіл нысандарына қол жеткізу тек Ломбардтың уәкілетті қызметкерлеріне беріледі.

8.20. Ломбард кепіл нысанын табиғи тозуын, мүліктің қасиеттерін және сақтау жағдайларын ескере отырып, оны қабылдаған кездегі жай-күйінде сақтауға қажетті шараларды қабылдауға міндетті.

Ломбард кепілге қойылған мүлікті пайдалануға, оны үшінші тұлғалардың пайдалануына беруге немесе оны өткізуге немесе мүлік Ломбардтың меншігіне өтуіне заңды негіздер туындағанға дейін оған билік етуге құқылы емес.

8.21. Кепілге қойылған мүлікті сақтандыру шартта немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше тікелей белгіленбесе, мұндай сақтандыру бойынша шығыстарды Ломбард көтереді.

8.22. Ломбард кепіл нысаны қабылданған кезден бастап оны кепіл берушіге қайтарғанға, өткізгенге немесе мүлік Ломбардтың меншігіне өткенге дейін оның жоғалуы, жетіспеушілігі немесе бүлінуі үшін жауапты болады, егер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес оны жауапкершіліктен босататын мән-жайлардың бар екенін дәлелдемесе.

Жауапкершілік мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасымен, шартпен және мүліктің жай-күйі мен бағалау құнын растайтын құжаттармен айқындалады.

8.23. Кепіл беруші шарт жасалғанға дейін Ломбардқа мүліктің басқа заттарға, қызметкерлерге, Ломбардтың үй-жайларына немесе жабдықтарына зиян келтіруі мүмкін не сақтаудың ерекше жағдайларын талап ететін ерекше қасиеттері туралы хабарлауға міндетті.

Мұндай қасиеттерді жасырған жағдайда, кепіл беруші келтірілген залал үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

8.24. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерін толық орындағаннан кейін Ломбард кепіл нысанын қарыз алушыға, кепіл берушіге немесе олардың тиісінше уәкілеттік берілген өкіліне қайтарады.

Қайтару алушының жеке басы сәйкестендірілгеннен және оның мүлікті алуға құқығы тексерілгеннен кейін жүзеге асырылады. Ломбард жеке басын куәландыратын құжатты, кепіл билетін немесе кепіл нысанын алуға құқықты растайтын өзге де құжатты ұсынуды талап етуге құқылы.

8.25. Егер алушының жеке басы, шарт туралы мәліметтер және кепіл нысанын алуға құқығы Ломбардпен анық расталған болса, алушыда қағаз түріндегі кепіл билетінің болмауы мүлікті қайтарудан бас тартудың сөзсіз негізі болып табылмайды.

Кепіл билеті жоғалған жағдайда, Ломбард мүлікті беруге дейін жазбаша өтініш беруді талап етуге және жоғалу мән-жайларына қосымша тексеру жүргізуге құқылы.

8.26. Кепіл нысаны алушыға қайтарылған кезде оған мүлікті қарап-тексеру, оның қаптамасын, пломбаларын, жинақтылығын және жай-күйін тексеру мүмкіндігі беріледі.

Мүліктің қайтарылған фактісі алушының қолымен, кассалық немесе беру құжатымен, электрондық белгімен не қайтару күнін және мүлікті алған тұлғаны растауға мүмкіндік беретін өзге де тәсілмен расталады.

8.27. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған жағдайда, Ломбард микрокредитті өтеу мерзімі өткен күннен кейін кемінде 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде кепіл нысанын сақтайды. Көрсетілген мерзім ішінде кепіл нысаны өткізілмейді және Ломбардтың меншігіне өтпейді. Қарыз алушы кепіл нысаны өткізілгенге немесе Ломбардтың меншігіне өткенге дейін міндеттемелерін толық орындауға және кепіл нысанын алуға құқылы.

8.28. Осы Қағидалардың 8.27-тармағында белгіленген сақтау мерзімі өткеннен кейін, егер тиісті талап микрокредит беру туралы шартта, оның ішінде қосылу шартының жалпы талаптарында және (немесе) кепіл билетінде көзделсе және Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптары сақталса, Ломбард кепіл нысанына соттан тыс тәртіппен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

Шартта соттан тыс өткізуге арналған негіз көзделмеген жағдайда, өндіріп алу Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

8.29. Ломбард қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініші қаралып жатқан кезеңде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өткізуге тыйым салынған мерзім ішінде кепіл нысанын өткізуді жүзеге асырмайды.

Шарт талаптарын өзгерту туралы келісімге қол жеткізілген жағдайда, кепіл нысанын өткізу тараптар келіскен талаптар ескеріле отырып жүзеге асырылады.

8.30. Кепіл нысанын өткізгенге дейін Ломбард мүліктің жай-күйін, нарықтық жағдайды, сұранысты және өткізуге тікелей байланысты шығыстарды ескере отырып, оның құнын айқындайды.

Ломбард кепіл нысанының құнын қасақана төмендетуге, оны үлестес немесе мүдделі тұлғаға көрінеу тиімсіз талаптармен өткізуге немесе қарыз алушыға негізсіз мүлдік залал келтіретін өзге де әрекеттер жасауға жол бермейді.

8.31. Міндетті мемлекеттік тіркеуге жатпайтын кепіл нысанын өткізу Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген тәсілмен, оның ішінде Ломбардтың сауда объектісі арқылы сату, комиссиялық сауда, электрондық сауда алаңы немесе өзге де заңды тәсіл арқылы жүзеге асырылады. Өткізу тәртібі мүлікті есепке алуды, бағаны, сату күнін және тәсілін, сондай-ақ алынған ақша қаражатының сомасын тіркеуді қамтамасыз етуге тиіс.

8.32. Міндетті мемлекеттік тіркеуге жататын кепіл нысанын өткізу микрокредитті өтеу мерзімі өткеннен кейін бір айдан ерте емес мерзімде жария сауда-саттық өткізу арқылы жүзеге асырылады. Егер міндетті мемлекеттік тіркеуге жататын кепіл нысаны сауда-саттық басталған күннен бастап 60 (алпыс) күнтізбелік күн ішінде жария сауда-саттықта өткізілмесе, мұндай кепіл нысаны Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 328-бабының 2-1-тармағында белгіленген тәртіппен Ломбардтың меншігіне өтеді.

Кепіл нысанының Ломбардтың меншігіне өтуі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен құжаттармен ресімделеді және қажет болған жағдайда мемлекеттік тіркеуден өткізіледі.

8.33. Кепіл туралы шарт кепіл нысаны өткізілген немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мүлік Ломбардтың меншігіне өткен кезден бастап тоқтатылады.

Кепіл нысанын өткізу немесе оның Ломбардтың меншігіне өтуі кепіл берушінің мүлікті қайтаруды талап ету құқығын тоқтатады, бірақ берешек өтелгеннен кейін тиесілі ақша қаражатының қалдығын алу құқығын тоқтатпайды.

Кепіл нысанының өткізілуіне немесе оның Ломбардтың меншігіне өтуіне байланысты кепіл туралы шарт тоқтатылған бір мезгілде микрокредит беру туралы шарт және бір мезгілде кепіл беруші болып табылатын қарыз алушының міндеттемелері де тоқтатылады, бұл ретте кепіл нысанын өткізуден алынған соманың берешекті толық өтеуге жеткілікті немесе жеткіліксіз болуына қарамастан.

8.34. Кепіл нысанын өткізуден алынған сомадан Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген тәртіппен және шектерде негізгі борыш сомасы, сыйақы, тұрақсыздық айыбы және Ломбардқа төленуге жататын өзге де сомалар өтеледі.

Алынған сомадан Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта көзделмеген төлемдер мен шығыстарды ұстап қалуға жол берілмейді.

8.35. Берешек және заңды түрде ұстап қалынатын төлемдер толық өтелгеннен кейін қалған сома кепіл берушіге тиесілі болады және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен оған қайтарылуға тиіс.

Ломбард кепіл берушіге кепіл нысанының өткізілгені, өткізу бағасы, өтелген берешек мөлшері және қалған сома туралы шартта көзделген тәсілмен хабарлайды.

8.36. Ақша қаражатының қалдығы кепіл берушіге немесе оның тиісінше уәкілеттік берілген өкіліне жеке басы сәйкестендірілгеннен және оны алуға құқығы расталғаннан кейін беріледі.

Талап етілмеген ақша қаражатының қалдығы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзім ішінде Ломбардта сақталады және есепке алынады. Осындай мерзім өткеннен кейін Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен әрекет етеді.

8.37. Егер кепіл нысанын өткізуден алынған ақша қаражаты берешекті өтеуге жеткіліксіз болса, мұндай жеткіліксіздіктің салдары Қазақстан Республикасының заңнамасымен және микрокредит беру туралы шартпен айқындалады.

Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында кепіл нысанын өткізуге немесе оның Ломбардтың меншігіне өтуіне байланысты тікелей алып тасталған талаптарды қарыз алушыға қоюға құқылы емес.

8.38. Ломбард кепіл нысандарын қабылдау, сақтау, қайтару және өткізу жөніндегі операцияларды есепке алуды жүргізеді және кепіл билеттерінің, қарап-тексеру актілерінің, фотосуреттердің, бағалау туралы мәліметтердің, өткізу құжаттарының және қарыз алушымен есеп айырысу құжаттарының Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзім ішінде сақталуын қамтамасыз етеді.

8.39. Ломбард қызметкерлері кепіл нысандарын қабылдау, бағалау, есепке алу, сақтау, қайтару және өткізу тәртібін сақтауға Қазақстан Республикасының заңнамасына және Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес жауапты болады.

8.40. Қабылданатын мүліктің жекелеген түрлеріне, бағалау әдістеріне, буып-түюге, сақтауға және кепіл нысанының жай-күйін құжаттауға қойылатын талаптар осы Қағидаларға 5-қосымшамен және Ломбардтың ішкі құжаттарымен белгіленеді.

Мұндай құжаттардың ережелері Қазақстан Республикасының заңнамасымен және осы Қағидалармен салыстырғанда қарыз алушының немесе кепіл берушінің құқықтарын шектеуге тиіс емес.

9. ЛОМБАРД ПЕН ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ЛОМБАРД ҚЫЗМЕТІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ШЕКТЕУЛЕР ЖӘНЕ ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

9.1. Ломбардтың, өтініш берушінің, қарыз алушының, кепіл берушінің және қаржылық қызметтердің өзге де тұтынушыларының құқықтары мен міндеттері Қазақстан Республикасының заңнамасымен, осы Қағидалармен және микрокредит беру туралы шартпен айқындалады.

Тараптардың өз құқықтарын жүзеге асыруы және міндеттерін орындауы адалдық, парасаттылық, әділдік қағидаттарына, құқықтарды теріс пайдалануға және екінші тарапқа негізсіз зиян келтіруге жол бермеу қағидаттарына негізделуге тиіс.

9.2. Өтініш беруші және қарыз алушы шарт жасалғанға дейін осы Қағидалармен, микрокредит беру бағдарламаларымен, микрокредит беру талаптарымен, негізгі ақпараттық құжатпен, шарт жобасымен, кепіл билетімен және қол қоюға жататын өзге де құжаттармен танысуға құқылы.

Ломбард тұтынушыға ұсынылып отырған микрокредиттің кез келген талабы бойынша түсіндірме алу мүмкіндігін және құжаттармен танысу үшін жеткілікті уақытты ұсынады.

9.3. Өтініш беруші микрокредиттің сомасы мен мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі, артық төлем сомасы, беру және өтеу тәсілдері, мерзімді ұзарту талаптары, тұрақсыздық айыбын есептеу тәртібі, мерзімі өткен берешектің салдары, кепіл талаптары және кепілге қойылған мүлікті өткізу талаптары туралы толық, дұрыс, өзекті және түсінікті ақпарат алуға құқылы.

9.4. Өтініш беруші Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей белгіленген жағдайларды қоспағанда, өтініш беруден, оны қарауды жалғастырудан, Ломбард ұсынған талаптардан және шартқа қол қою сәтіне дейін шарт жасасудан айыппұлдар, комиссиялар, тұрақсыздық айыбы төленбестен және Ломбардтың шығындары өтелместен бас тартуға құқылы.

9.5. Егер микрокредитті нысаналы пайдалану шартта немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмесе, қарыз алушы алынған микрокредитке өз қалауы бойынша билік етуге құқылы.

9.6. Қарыз алушы Ломбардтан шарттың немесе кепіл билетінің данасын, негізгі ақпараттық құжатты, титулдық парақты, микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижесін, болған жағдайда өтеу кестесін және Қазақстан Республикасының заңнамасында берілуі көзделген өзге де құжаттарды алуға құқылы.

9.7. Қарыз алушы микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара тұрақсыздық айыбын, комиссияны немесе мерзімінен бұрын өтеу үшін өзге де төлемді төлемей өтеуге құқылы. Мерзімінен бұрын өтеу кезінде сыйақы өтелмеген микрокредит сомасын нақты пайдаланған кезең үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген тәртіппен төленеді.

9.8. Егер негізгі борышты өтеу және (немесе) сыйақыны төлеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келсе, қарыз алушы көрсетілген кезең үшін тұрақсыздық айыбы есептелместен, одан кейінгі жұмыс күні төлем жасауға құқылы.

9.9. Қарыз алушы шарттың қолданылу мерзімі ішінде жүргізілген төлемдер, негізгі борыштың қалдығы, есептелген сыйақы, мерзімі өткен берешек мөлшері, кезекті төлемдердің мерзімдері мен мөлшерлері, сондай-ақ микрокредитті толық өтеу үшін қажетті сома туралы мәліметтер алуға құқылы. Көрсетілген ақпарат қарыз алушының сұрауы бойынша оны алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде Ломбардпен беріледі.

9.10. Қарыз алушы міндеттемелерді тиісінше орындау мүмкіндігіне әсер ететін мән-жайлар туындаған кезде шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен Ломбардқа жүгінуге құқылы. Өтініш Ломбардпен Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидалардың 11-тарауында көзделген тәртіппен және мерзімдерде қаралады.

9.11. Қарыз алушы шарт талаптарын өзгерту туралы өтініш бойынша уәжді шешім алуға, Ломбардтың қарсы ұсынысымен келісуге немесе одан бас тартуға құқылы. Өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен микроқаржылық омбудсманға, уәкілетті органға немесе сотқа жүгінуге құқылы.

9.12. Қарыз алушы Ломбардқа өтініштер, арыздар, шағымдар, сұрау салулар және ұсыныстар жолдауға, оларға жауаптар алуға, сондай-ақ Ломбард пен оның қызметкерлерінің әрекеттеріне немесе әрекетсіздігіне шағым жасауға құқылы.

9.13. Қарыз алушы және кепіл беруші кепіл нысанын тиісті түрде есепке алуды, сақтауды және оның сақталуын талап етуге, оның жай-күйі туралы ақпарат алуға, сондай-ақ міндеттемелер толық орындалғаннан кейін осы Қағидаларда және шартта белгіленген тәртіппен кепіл нысанын қайтаруды талап етуге құқылы.

9.14. Қарыз алушы, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, кепіл нысаны өткізілгенге немесе Ломбардтың меншігіне өткенге дейін міндеттемелерін толық орындауға және кепіл нысанын алуға құқылы.

9.15. Кепіл беруші кепіл нысаны өткізілгеннен және берешек, сондай-ақ заңды түрде ұстап қалынатын өзге де сомалар толық өтелгеннен кейін қалған соманы алуға құқылы. Ломбард кепіл берушіге кепіл нысанын өткізу бағасы, өтелген берешек мөлшері және тиесілі ақша қаражатының қалдығы туралы ақпарат береді.

9.16. Егер мұндай қызметтер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес міндетті болып табылмаса, қарыз алушы Ломбардтың микрокредит беруден бас тартуына немесе оның талаптарын нашарлатуына жол берместен, ерікті қосымша қызметтерден бас тартуға құқылы.

9.17. Қаржылық қызметтерді тұтынушы тең, құрметті және кемсітусіз қызмет көрсетуге, ақпарат пен қызметтердің қолжетімді болуына, сондай-ақ құпиялылықтың, микрокредит беру құпиясының және дербес деректер туралы заңнама талаптарының сақталуына құқылы.

9.18. Өтініш беруші Ломбардқа сәйкестендіру, өтінішті қарау, микрокредиттің жарамдылығын бағалау, төлем қабілеттілігін бағалау, кепіл нысанын тексеру және клиентті тиісті тексеру үшін қажетті дұрыс, толық және өзекті құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға міндетті. Өтініш беруші жалған құжаттарды, көрінеу дұрыс емес немесе толық емес мәліметтерді ұсынудың салдары үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

9.19. Қарыз алушы шартқа қол қойғанға дейін оның талаптарымен, негізгі ақпараттық құжатпен, микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижесімен, болған жағдайда өтеу кестесімен және қол қоюға жататын өзге де құжаттармен танысуға міндетті. Құжаттарға қол қою қарыз алушыны олардың Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келуіне немесе міндетті ақпараттың берілмеуіне сілтеме жасау құқығынан айырмайды.

- 9.20.** Қарыз алушы микрокредит сомасын қайтаруға, сыйақыны және заңды түрде есептелген өзге де сомаларды шартта белгіленген мөлшерде, тәртіппен және мерзімдерде төлеуге міндетті.
- 9.21.** Қарыз алушы Ломбардқа тегі, аты, әкесінің аты, жеке басын куәландыратын құжат, тұрғылықты жері, телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы және хабарламалар жіберу үшін пайдаланылатын өзге де байланыс деректері өзгергені туралы уақтылы хабарлауға міндетті.
- Қазақстан Республикасының заңнамасы жол беретін шектерде өзекті байланыс деректерін ұсынбау салдарынан хабарламаны алмау тәуекелі қарыз алушыға жүктеледі.
- 9.22.** Егер мұндай мәліметтерді хабарлау міндеті Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта көзделсе, қарыз алушы шарттың орындалуына елеулі әсер етуі мүмкін мән-жайлар туралы Ломбардқа дереу хабарлауға міндетті.
- 9.23.** Кепіл беруші Ломбардқа өзіне заңды негізде тиесілі мүлікті беруге, үшінші тұлғалардың құқықтары мен талаптары, белгілі кемшіліктері, ерекше қасиеттері және мүліктің құнына, сақталуына немесе өткізілуіне әсер ететін мән-жайлар туралы хабарлауға міндетті.
- 9.24.** Кепіл беруші ұрланған мүлікті, қамаудағы, тыйым салынған, өзге де ауыртпалығы бар немесе дау нысаны болып табылатын мүлікті, сондай-ақ өзіне билік етуге құқығы жоқ мүлікті кепілге беруге құқылы емес.
- 9.25.** Егер мұндай міндет Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленсе, қарыз алушы және кепіл беруші дұрыс емес мәліметтер беруден, кепіл нысанының қауіпті қасиеттерін жасырудан немесе өзге де құқыққа қайшы әрекеттерден келтірілген, құжаттармен расталған залалды Ломбардқа өтеуге міндетті.
- 9.26.** Ломбард өтініш берушіден өтінішті қарау, микрокредиттің жарамдылығын және төлем қабілеттілігін бағалау, клиентті тиісті тексеру, кепіл нысанының заңды шығу тегін және тиесілігін тексеру үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға және алуға құқылы.
- Ломбард микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты емес немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген міндеттерді орындауға қажет емес мәліметтер мен құжаттарды талап етуге құқылы емес.
- 9.27.** Ломбард ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің дұрыстығын заңды тәсілдермен тексеруге, кредиттік есептер алуға, құқықтық негіздер және қажетті келісімдер болған кезде мемлекеттік ақпараттық жүйелерді пайдалануға, ішкі істер органдарымен және өзге де мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл жасауға құқылы.
- 9.28.** Ломбард өтінішті қарау, микрокредиттің жарамдылығын, төлем қабілеттілігін бағалау, құжаттарды, кредиттік есепті және кепіл нысанын тексеру нәтижелері бойынша микрокредит беру туралы шешім қабылдауға, өзге де талаптарды ұсынуға немесе микрокредит беруден бас тартуға құқылы.
- Өтініш берушінің Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтарын іске асыруына байланысты немесе кемсітушілік негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартуға жол берілмейді.
- 9.29.** Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасы мен осы Қағидалар шегінде кепіл нысанының бағалау құнын, берілетін микрокредит мөлшерін, қабылданатын мүлік тізбесін және ішкі тәуекел лимиттерін дербес айқындауға құқылы.
- 9.30.** Ломбард қарыз алушыдан шарт бойынша міндеттемелерді тиісінше орындауды, төлемдерді белгіленген мерзімдерде енгізуді және Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе шартта көзделген міндетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынуды талап етуге құқылы.
- 9.31.** Ломбард қарыз алушының міндеттемелерді орындамауы немесе тиісінше орындамауы жағдайында заңнамада және шартта көзделген шараларды, оның ішінде хабарламалар жіберуді, белгіленген шектерде тұрақсыздық айыбын есептеуді, берешекті реттеуді, берешекті коллекторлық агенттікке беруді, кепіл нысанына өндіріп алуды қолдануды және сотқа жүгінуді жүзеге асыруға құқылы.
- 9.32.** Ломбард шарт талаптарын біржақты тәртіппен тек қарыз алушының жағдайын жақсарту жағына өзгертуге және белгіленген хабарлау тәртібін сақтауға құқылы.
- 9.33.** Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында мұндай талап ету құқығын беруге рұқсат етілген тұлғаға шарт бойынша талап ету құқығын қарыз алушыны хабардар ету, дербес деректерді қорғау және заңда белгіленген шектеулерді сақтау талаптарын сақтай отырып беруге құқылы.
- 9.34.** Ломбард микрокредит мерзімін ұзартудан немесе шарт талаптарын өзгертуден, егер мұндай өзгерістер Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келсе, белгіленген шектеулердің асып

кетуіне әкелсе немесе міндеттемелерді орындаудың қолайлы тәртібін қамтамасыз етпесе, бас тартуға құқылы.

Қарыз алушының берешекті реттеу туралы өтініші бойынша бас тарту Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда уәжді болуға тиіс.

9.35. Ломбард микроаржылық қызметті лицензия негізінде жүзеге асыруға және Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Қағидаларды, шартты және заңнамаға қайшы келмейтін ішкі құжаттарды сақтауға міндетті.

9.36. Ломбард шарт жасалғанға дейін өтініш берушіге микрокредит талаптары туралы толық, дұрыс және түсінікті ақпарат беруге, консультация және микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізуге, міндетті құжаттарды ұсынуға және өтініш берушінің саналы түрде ерік білдіруін қамтамасыз етуге міндетті.

9.37. Ломбард шартты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген нысанда және мазмұнда жасасуға, кепіл билетін рәсімдеуге, сондай-ақ қарыз алушыға заңнамада көзделген құжаттар даналарын беруге міндетті.

9.38. Ломбард микрокредитті шартта белгіленген мөлшерде, тәсілмен және мерзімде беруге, сондай-ақ қарыз алушыдан түсетін төлемдерді тиісінше есепке алуға міндетті.

9.39. Ломбард қарыз алушының сұрауы бойынша берешектің жай-күйі және жүргізілген төлемдер туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен және мерзімдерде беруге міндетті.

9.40. Ломбард қарыз алушыға мерзімі өткен берешектің туындағаны, шарт талаптарын өзгерту туралы өтініш беру құқығы және міндеттемелерді орындамаудың салдары туралы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде хабарлауға міндетті.

9.41. Ломбард қарыз алушылардың шарт талаптарын өзгерту туралы өтініштерін, өтініштері мен шағымдарын объективті, жан-жақты және белгіленген мерзімдерде қарауға, уәжді шешімдер ұсынуға міндетті.

9.42. Ломбард кепіл нысанын тиісінше бағалауды, есепке алуды, орауды, заңда көзделген жағдайларда сақтандыруды, сақтауды және қайтаруды қамтамасыз етуге міндетті.

Кепіл нысанын өткізу үшін заңды негіздер туындаған кезде Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және шартта белгіленген тәртіп пен мерзімдерді сақтайды.

9.43. Ломбард кепіл нысанын өткізгеннен және берешек, сондай-ақ заңды түрде ұстап қалынатын өзге де сомалар толық өтелгеннен кейін пайда болған ақша қаражатының қалдығын кепіл берушіге қайтаруға міндетті.

9.44. Ломбард микрокредит беру құпиясын, дербес деректер туралы заңнама талаптарын және қаржылық қызметтерді тұтынушыға қызмет көрсету барысында алынған мәліметтердің құпиялылығын сақтауға міндетті.

9.45. Ломбард осы Қағидалардың 10-тарауында белгіленген тәртіпке сәйкес мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін қызметтер мен ақпараттың қолжетімді болуын қамтамасыз етуге міндетті.

9.46. Ломбард қызметкерлерді оқытуды жүргізуге, тұтынушыларға консультация беру және қызмет көрсету сапасын бақылауға, мүдделер қақтығысының, жосықсыз практикалардың және жарамдылықты бағалауға формалды көзқарастың алдын алуға міндетті.

9.47. Ломбард мерзімді әскери қызмет өткеріп жүрген әскери қызметшіге Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімге негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды қамтамасыз етуге міндетті. Заңда көзделген жағдайлар мен тәртіпте кейінге қалдыру кезеңінде сыйақы есептелмейді.

9.48. Ломбард қарыз алушыны талап ету құқығының шарт бойынша басқа тұлғаға ауысуы, атауының, орналасқан жерінің, деректемелерінің өзгеруі және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушыға хабарлануға тиіс өзге де мән-жайлар туралы хабардар етуге міндетті.

9.49. Ломбардқа сыйақы мөлшерлемесін, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін, микрокредит сомасын біржақты тәртіппен ұлғайтуға, жаңа төлемдер енгізуге, сондай-ақ қарыз алушының жағдайын нашарлататын өтеу тәсілін немесе әдісін өзгертуге тыйым салынады.

9.50. Ломбардқа Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілмеген комиссияларды, алымдарды, сыйақыларды және өзге де төлемдерді белгілеуге және алуға тыйым салынады.

Белгіленген тыйымдарды айналып өту немесе төлемді микрокредиттің толық құнын есептеу құрамынан алып тастау мақсатында төлем атауын өзгертуге жол берілмейді.

9.51. Ломбардқа қарыз алушыдан микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарғаны үшін тұрақсыздық айыбын, комиссияны немесе өзге де төлемді төлеуді талап етуге тыйым салынады.

9.52. Ломбардқа теңгемен жасалған шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді шетел валютасына, валюта бағамына немесе өзге де валюталық баламаға байланысты индекстеуге тыйым салынады.

9.53. Ломбардқа заңнамада белгіленген мерзімі өткен берешек мерзімі мен міндеттемелердің шекті сомасы бойынша шектеулер басталғаннан кейін сыйақы, тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді есептеуге және талап етуге тыйым салынады.

9.54. Ломбардқа тұтынушыға қосымша қызметтерді мәжбүрлеп ұсынуға, оларды тұтынушының жеке білдірілген келісімінсіз рәсімдеуге, олардың құнын тұтынушының келісімінсіз микрокредит сомасына қосуға немесе микрокредит беруді міндетті емес қызметті сатып алуға тәуелді етуге тыйым салынады.

9.55. Ломбардқа тұтынушыға толық емес, дұрыс емес немесе жаңылыстыратын ақпарат беруге, елеулі талаптарды жасыруға, микрокредиттің құны мен тәуекелдерін төмендетіп көрсетуге, жасанды түрде шұғылдық жағдайын жасауға немесе шарт жасасу кезінде қысым көрсетуге тыйым салынады.

9.56. Ломбардқа жарамдылықты бағалау нәтижелері бойынша жарамсыз деп танылған микрокредитті беруге, сондай-ақ белгіленген шектеулерді айналып өту мақсатында ғана микрокредит сомасын, мерзімін немесе өзге де талаптарын формалды түрде өзгертуге тыйым салынады.

9.57. Ломбардқа қаржылық қызметтерді тұтынушыларды жынысы, нәсілі, ұлты, тілі, әлеуметтік, мүліктік немесе отбасылық жағдайы, жасы, мүгедектігі, діні және микрокредит берудің заңдылығын, жарамдылығын және тәуекелін бағалауға байланысты емес өзге де мән-жайлар бойынша кемсітуге тыйым салынады.

9.58. Ломбардқа қарыз алушы туралы мәліметтерді, оның берешегі және кепіл заты туралы ақпаратты мұндай ақпаратты алуға заңды құқығы жоқ үшінші тұлғаларға ашуға тыйым салынады.

9.59. Ломбардқа кепіл затын заңды негіздер туындағанға дейін пайдалануға, оны үшінші тұлғалардың пайдалануына беруге, ауыстыруға, бүлдіруге немесе Ломбардтың меншігіне өткізуге не меншік құқығына өтуге байланысты өзге де әрекеттер жасауға тыйым салынады.

9.60. Ломбардқа кепіл затын белгіленген сақтау мерзімі аяқталғанға дейін, қарыз алушының шарт талаптарын өзгерту туралы өтініші қаралып жатқан кезеңде және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өткізуге тыйым салынған өзге де жағдайларда өткізуге тыйым салынады.

9.61. Ломбардқа кепіл затының құнын қасақана төмендетуге, оны алдын ала тиімсіз жағдайларда өткізуге немесе кепіл берушіге тиесілі қалған ақша қаражатын ұстап қалуға тыйым салынады.

9.62. Ломбардқа атқарушылық жазба жасау үшін Ломбардпен аффилирленген тұлға болып табылатын нотариусқа жүгінуге, сондай-ақ аффилирленген жеке сот орындаушыларымен заңнамада тыйым салынған келісімдер жасасуға тыйым салынады.

9.63. Ломбардқа Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көрсетілген жағдайларды қоспағанда, берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу, сондай-ақ оған байланысты ақпаратты жинау бойынша үшінші тұлғалардан қызметтер алуға тыйым салынады. Мұндай қызметтерді көрсетуге коллекторлық агенттік, сервистік компания немесе заңнамада көрсетілген өзге де тұлға ғана құқылы.

9.64. Берешек коллекторлық агенттікте сотқа дейін өндіріп алу және реттеу процесінде болған кезеңде Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген сотқа жүгіну, сыйақы мен тұрақсыздық айыбын есептеу бойынша шектеулерді сақтауға міндетті.

9.65. Ломбардқа Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жосықсыз практикаларға жатқызылатын әрекеттер жасауға, оның ішінде тұтынушыны жаңылыстыруға, елеулі ақпаратты жасыруға, оның құқықтарын іске асыруға кедергі жасауға, агрессивті ықпал етуге, өтінішті қараудан негізсіз бас тартуға және тұтынушының заңды мүдделерін бұзатын өзге де әрекеттер жасауға тыйым салынады.

9.66. Міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына және шартқа сәйкес жауапты болады.

9.67. Қарыз алушы микрокредит сомасын уақтылы қайтармағаны және сыйақыны төлемегені үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген мөлшерде және шектерде тұрақсыздық айыбы түрінде жауапты болады.

Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, тұрақсыздық айыбын есептеу қарыз алушыны негізгі міндеттемені орындаудан босатпайды.

9.68. Қарыз алушының сыйақысының, тұрақсыздық айыбының және өзге де төлемдерінің жалпы мөлшері микрокредиттің тиісті түрі үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектерден аспауға тиіс.

Қарыз алушының жауапкершілігінің неғұрлым жоғары мөлшерін белгілейтін шарт талабы Қазақстан Республикасының заңнамасында жол берілетін шектерде қолданылады.

9.69. Қарыз алушы Ломбардқа қасақана жалған құжаттарды, көрінеу дұрыс емес мәліметтерді ұсыну, кепіл берушіге тиесілі емес мүлікті беру немесе кепіл затының қауіпті қасиеттерін жасыру салдарынан келтірілген залалдар үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген негіздер мен шектерде жауап береді.

9.70. Ломбард микрокредит беру тәртібін бұзғаны, міндетті ақпарат пен құжаттарды ұсынбағаны, ақша қаражатын заңсыз есептегені және ұстап қалғаны, өтініштерді қарау мерзімдерін бұзғаны, микрокредит беру құпиясын, дербес деректер туралы заңнаманы және өзге де міндетті талаптарды бұзғаны үшін жауапты болады.

9.71. Ломбард кепіл затын қабылдаған сәттен бастап оны қайтарғанға, өткізгенге немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен және шектерде мүлік Ломбардтың меншігіне өткенге дейін оның жоғалуы, жетіспеушілігі немесе бүлінуі үшін жауапты болады.

9.72. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес залалдардың болуы, әрекеттің құқыққа қайшылығы, себептік байланыс және жауапкершілік туындауы үшін қажетті өзге де талаптар белгіленген жағдайда, Ломбардтың, оның қызметкерлерінің немесе тартылған тұлғалардың құқыққа қайшы әрекеттері немесе әрекетсіздігі салдарынан тұтынушыға келтірілген залалды өтеуге міндетті.

9.73. Ломбард өтініш берушінің немесе қарыз алушының дұрыс емес немесе толық емес құжаттар мен мәліметтер ұсынуы, байланыс деректерінің өзгергені туралы уақтылы хабарламауы, банктердің, төлем ұйымдарының және өзге де тәуелсіз үшінші тұлғалардың әрекеттері, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Ломбард жауап бермейтін мән-жайлар салдарынан туындаған залалдар үшін жауапты болмайды.

9.74. Тарапты міндеттемені бұзғаны үшін жауапкершіліктен босатуға тек Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген негіздер бойынша жол беріледі.

Ломбардтың қаржылық қызметтерді тұтынушы алдындағы заңнамада белгіленген жауапкершілігін толықтай алып тастайтын немесе негізсіз шектейтін шарт талаптары қолданылмайды.

9.75. Жауапкершілік шараларын қолдану тараптардың дауды шарт талаптарын өзгерту, медиация, микроқаржылық омбудсманға жүгіну немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген құқықтарды қорғаудың өзге де тәсілдерін пайдалану арқылы реттеуіне кедергі келтірмейді.

10. ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРМЕН, ОНЫҢ ІШІНДЕ МҮГЕДЕКТІГІ БАР АДАМДАРМЕН ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ЖҮРІП-ТҰРУЫ ШЕКТЕУЛІ ТОПТАРЫМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ТӘРТІБІ

10.1. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушылармен жұмысты заңдылық, адалдық, тең және құрметпен қарау, қаржылық қызметтер мен ақпараттың қолжетімділігі, кемсітушілікке, жаңылыстыруға, қызметтерді мәжбүрлеп ұсынуға және тұтынушылардың құқықтарын іске асыруға негізсіз кедергілер жасауға жол бермеу қағидаттары негізінде ұйымдастырады.

10.2. Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету олардың жеке қажеттіліктерін, өзара іс-қимыл жасау тәсілін, ұсынылатын ақпаратты қабылдау қабілетін және қаржылық қызметті алу үшін маңызы бар өзге де мән-жайларды ескере отырып жүзеге асырылады.

Егер тұтынушы ұсынылатын құжаттардың мазмұнын, микрокредит беру талаптарын немесе қабылданатын міндеттемелердің салдарын түсінбейтіні анық байқалса, Ломбард тұтынушыға консультация беру және қызмет көрсету кезінде формалды тәсілге жол бермейді.

10.3. Ломбард қызметкерлері қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасау кезінде іскерлік әдеп нормаларын сақтауға, тұтынушылармен сыпайы әрі құрметпен қарым-қатынас жасауға, қойылған сұрақтарға түсінікті жауап беруге және тұтынушының қадір-қасиетін кемсітетін немесе психологиялық қысым жасайтын әрекеттерден бас тартуға міндетті.

10.4. Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсету тұтынушының таңдауына сәйкес қазақ немесе орыс тілдерінде, ал тиісті мүмкіндік болған жағдайда — тараптар үшін қолайлы өзге де тілде жүзеге асырылады.

Ломбард қызметкері микрокредит беру талаптарын тұтынушыға түсінікті түрде түсіндіреді, негізсіз күрделі кәсіби терминдер мен қысқартуларды қолданудан аулақ болады.

10.5. Ломбард тұтынушыларға көрсетілетін қаржылық қызметтер туралы ақпаратты қызмет көрсету орнында тікелей, телефон байланысы, электрондық пошта, ресми интернет-ресурс және Ломбард пайдаланатын өзге де байланыс арналары арқылы алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Өртүрлі байланыс арналары арқылы ұсынылатын ақпарат дұрыс, өзекті және осы Қағидаларға, микрокредит беру бағдарламаларына және шарт талаптарына қайшы келмеуге тиіс.

10.6. Кезек болған жағдайда тұтынушыларға қызмет көрсету олардың жүгіну тәртібі бойынша жүзеге асырылады. Бұған Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мұндай құқық берілген тұлғаларға, сондай-ақ жағдайы ұзақ уақыт күтуді объективті түрде қиындататын адамдарға басым қызмет көрсету жағдайлары кірмейді.

Басым қызмет көрсету тұтынушының қадір-қасиетін кемсітуге немесе оның денсаулық жағдайы туралы мәліметтерді жария етуге әкеп соқпауға тиіс.

10.7. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушымен өзара іс-қимылдың құпиялылығын қамтамасыз етеді. Консультация беру, қаржылық жағдайды, берешекті, кепіл затын және шарт талаптарын талқылау тиісті ақпараттың басқа келушілерге және үшінші тұлғаларға негізсіз ашылуына жол бермейтіндей түрде жүргізіледі.

10.8. Қызмет көрсету кезінде ілесіп жүретін тұлғаның, аудармашының, ымдау тілі маманының, көмекшінің немесе тұтынушы өкілінің қатысуына тұтынушының келісімімен жол беріледі.

Ілесіп жүретін тұлғаның қатысуы Ломбард қызметкерінің тұтынушыға тікелей жүгіну, мәміле талаптарын тұтынушының өзіне түсіндіру және оның еркін әрі саналы түрде білдірілген ерік білдіруінің болуын анықтау міндетін тоқтатпайды.

10.9. Тұтынушының өкілі тиісті заңды маңызы бар әрекеттерді жасау үшін өкілдік ету талап етілетін жағдайда, оның өкілеттігін растайтын құжаттар негізінде әрекет етеді.

Тұтынушыны алып жүру, құжаттармен таныстыру немесе түсіндірме алу кезінде көмек көрсету өздігінен ілесіп жүретін тұлғаға құжаттарға қол қоюға, микрокредитке билік етуге немесе кепіл затын алуға құқық бермейді.

10.10. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасы мен қолданылатын қолжетімділік жөніндегі ұлттық стандарттардың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қаржылық қызметтер мен ақпаратқа тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді. Мүгедектік, жүріп-тұру мүмкіндігінің шектелуі, егде жас, денсаулық жағдайының уақытша бұзылуы немесе бөгде адамның көмегіне қажеттілік өздігінен консультация беруден, өтінішті қабылдаудан немесе микрокредит беруден бас тартуға негіз болып табылмайды.

10.11. Мүгедектігі бар адамға немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобының өкіліне микрокредит беру туралы шешім өтінішті қарау, жарамдылықты бағалау, өтініш берушінің төлем қабілеттілігін, әрекет қабілеттілігін бағалау нәтижелерін және кепіл затының белгіленген талаптарға сәйкестігін ескере отырып, жалпы негіздерде қабылданады.

Тек мүгедектікке, жүріп-тұру тәсіліне, сөйлеу, есту, көру ерекшеліктеріне немесе техникалық көмекші құралдарды пайдалану қажеттілігіне байланысты бас тартуға жол берілмейді.

10.12. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасының және қолданылатын ұлттық қолжетімділік стандарттарының талаптарын ескере отырып, қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсетілетін үй-жайлардың мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін қолжетімді болуын қамтамасыз ету бойынша заңнамада көзделген шараларды қабылдайды.

10.13. Тұтынушының қызмет көрсету орнына өз бетінше қол жеткізуін қамтамасыз етуге кедергі келтіретін объективті конструктивтік, техникалық немесе өзге де жағдайлар болған кезде, Ломбард оған қажетті көмек көрсетуді қамтамасыз етеді немесе тұтынушының жағдайын нашарлатпайтын және оған көрсетілетін құқықтар мен қызметтердің көлемін шектемейтін өзге де заңды әрі қолжетімді қызмет көрсету тәсілін ұсынады.

10.14. Жолсерік итпен кіруге, мүгедектер арбасын, таяқты, балдақты, жүріп-тұруға арналған құралдарды, есту аппаратын, мобильді құрылғыны және өзге де техникалық көмекші құралдарды пайдалануға шектеу қойылмайды. Бұған мұндай шектеу қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін объективті

түрде қажет болған және Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайлар кірмейді.

10.15. Көру қабілеті бұзылған тұтынушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард қызметкері құжаттардың мазмұнын, микрокредиттің негізгі талаптарын, төлем мөлшерлерін, міндеттемелерді орындау мерзімдерін және мерзімін өткізіп алудың салдарын ауызша түсіндіреді.

Тұтынушының өтініші бойынша қызметкер тұтынушының еркін білдіруін алмастырмай және оның атынан шешім қабылдау құқығынсыз құжаттармен танысуға көмек көрсетеді.

10.16. Көру қабілеті бұзылған тұтынушыға Ломбардтың ақпараттық жүйелерінің қауіпсіздігіне қатер төндірмейтін және үшінші тұлғалардың құқықтарын бұзбайтын жағдайда мәтінді үлкейту, ақпаратты жаңғырту немесе құжаттармен танысу үшін өзінің техникалық құралдарын пайдалану мүмкіндігі беріледі.

Көру қабілеті бұзылған тұтынушының құжатқа қол қоюы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен, құжат мазмұны оған түсіндірілгені және түсінікті болғаны расталғаннан кейін жүзеге асырылады.

10.17. Есту немесе сөйлеу қабілеті бұзылған тұтынушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард қызметкері жазбаша қарым-қатынас нысанын, электрондық байланыс құралдарын, мәтіндік хабарламаларды, ымдау тілі маманының қызметтерін немесе тұтынушы үшін қолайлы өзге де коммуникация тәсілін пайдаланады.

Егер өзара іс-қимылды басқа тәсілмен тиісті түрде қамтамасыз ету мүмкін болса, Ломбард аудармашының міндетті түрде қатысуын талап етуге құқылы емес.

10.18. Ымдау тілі маманы, аудармашы немесе коммуникацияға көмек көрсететін өзге де тұлға тартылған жағдайда, Ломбард микрокредит беру құпиясының және ақпараттың құпиялылығының сақталуын қамтамасыз етеді.

Қажет болған кезде тұтынушы мұндай тұлғаға көмек көрсету үшін қажетті көлемде мәліметтерді ашуға келісімін растайды.

10.19. Тірек-қимыл аппараты бұзылған тұтынушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард қызметкері құжаттармен танысу және оларға қол қою үшін тұтынушыға ыңғайлы жағдайда және жерде мүмкіндік береді, сондай-ақ құжаттарды және кепіл затын беруге қатысты ақылға қонымды көмек көрсетеді.

10.20. Оқу, жазу, ақпаратты қабылдау немесе түсіну кезінде қиындықтарға тап болған тұтынушыға қызмет көрсету кезінде Ломбард қызметкері қосымша түсіндірмелер береді, ақпаратты түсінікті мағыналық бөліктерге бөледі және шарттың елеулі талаптарын түсінгенін тексереді.

Түсінуді тексеру тұтынушыны қорлайтын нысанда жүргізілмеуге немесе оның зияткерлік қабілеттерін негізсіз бағалауға айналмауға тиіс.

10.21. Мүгедектіктің болуы, егде жас немесе қосымша түсіндіру қажеттілігі тұтынушының әрекет қабілеттілігінің жоқтығын білдірмейді.

Тұтынушының өз әрекеттерінің мәнін түсіну және оларды басқару қабілетіне қатысты негізді күмән туындаған жағдайда, Ломбард Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес әрекет етеді және өз қорытындысын тек сыртқы келбетіне, диагнозына немесе мүгедектіктің болуына негіздемеуге тиіс.

10.22. Ломбард қызметкері тұтынушының шешімді өз бетінше қабылдап отырғанына және оның айқын қысымда, қорқытуда, алдауда немесе үшінші тұлғалардың бақылауында болмағанына көз жеткізуге міндетті.

Ерікті түрде шешім қабылдамау, алаяқтық немесе мәжбүрлеу белгілері болған жағдайда, Ломбард қосымша тексеру жүргізеді және тиісті күмәндер жойылғанға дейін қызмет көрсетуді тоқтатуға немесе шарт жасасудан бас тартуға құқылы.

10.23. Қысым көрсету немесе алаяқтық болуы мүмкін белгілерге үшінші тұлғаның Ломбард қызметкерінің сұрақтарына жауап беруге кедергі келтіруі, үшінші тұлғаның тиісті өкілеттіктері болмай тұрып тұтынушының орнына құжаттарға қол қою әрекеттері, ақша алу мақсаты немесе кепіл затының шығу тегі туралы қарама-қайшы түсіндірмелер беру, сондай-ақ еркін ерік білдірудің жоқтығын көрсететін өзге де мән-жайлар жатады.

10.24. Егде адамға, мүгедектігі бар адамға немесе өзге де осал тұтынушыға қатысты ықтимал алаяқтық белгілері анықталған кезде, Ломбард қызметкері мүмкіндігінше қысым көрсетуі мүмкін тұлғаның қатысуынсыз әңгімелесу жүргізеді және тұтынушыға мәміленің тәуекелдерін қосымша түсіндіреді.

Мұндай шаралар тұтынушының қадір-қасиетін, оның құқықтарын және дербес деректер туралы заңнама талаптарын сақтай отырып қабылданады.

10.25. Егер мұндай мәліметтер нақты заңды маңызы бар әрекетті жасау үшін қажет болмаса және оларды ұсыну Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделмесе, Ломбард мүгедектігі бар адамнан медициналық құжаттарды, диагноз туралы мәліметтерді немесе жеке оңалту бағдарламасын талап етуге құқылы емес.

10.26. Тұтынушы Ломбард қызметкеріне көмек көрсету қажеттілігі, арнайы коммуникация тәсілін пайдалану немесе құжаттарды қолжетімді нысанда ұсыну қажеттілігі туралы өз бетінше хабарлайды. Мұндай хабарламаның болмауы, егер қажеттілік анық байқалса, Ломбард қызметкерін ақылға қонымды көмек көрсету міндетінен босатпайды.

10.27. Мүгедектігі бар адамға немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобының өкіліне көмек тегін көрсетіледі.

Ақпаратты қолжетімді нысанда ұсыну, құжаттармен танысуға жәрдемдесу, баламалы коммуникация тәсілін пайдалану немесе қаржылық қызметке тең қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін қажетті өзге де шаралар үшін қосымша ақы алуға жол берілмейді.

10.28. Ломбард мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының өтініштерді, өтінішхаттарды және шағымдарды қолжетімді тәсілмен, оның ішінде жазбаша, ауызша, электрондық түрде немесе тиісті түрде уәкілеттік берілген өкіл арқылы беру мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Егер мұндай нысан Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе осы Қағидаларда көзделсе, өтініш беру нысанына байланысты оны қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

10.29. Мүгедектігіне немесе денсаулық жағдайына байланысты жазбаша құжатты өз бетінше жасай алмайтын тұтынушы ауызша өтініш берген кезде, Ломбард қызметкері өтініш мәтінін баяндауға көмек көрсетеді.

Өтініш мәтіні тұтынушыға оқып беріледі немесе өзге де тәсілмен жеткізіледі және оның ерік білдіруін анықтауға мүмкіндік беретін тәсілмен тұтынушы тарапынан расталады.

10.30. Мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының өтініштеріне жауаптар өтініш берушіге қолжетімді және оның өтінішінде көрсетілген тәсілмен, егер мұндай тәсіл Қазақстан Республикасының заңнамасына және Ломбардтың техникалық мүмкіндіктеріне сәйкес келсе, ұсынылады.

10.31. Ломбард өзі пайдаланатын жағдайда ресми интернет-ресурста, терминалдарда және өзге де электрондық қызмет көрсету құралдарында орналастырылатын ақпараттың қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдайды.

Ақпарат түсінікті тілде баяндалуға, оқуға ыңғайлы түрде рәсімделуге және негізсіз техникалық кедергілерсіз танысу мүмкіндігін қамтамасыз етуге тиіс.

10.32. Қашықтан қызмет көрсету пайдаланылған кезде Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тұтынушыны сәйкестендіру және оның ерік білдіруін растау тәсілдерін қолданады.

Егер мүгедектік салдарынан сәйкестендірудің стандартты тәсілі тұтынушы үшін объективті түрде қолжетімсіз болса, Ломбард заңды және техникалық мүмкіндік болған жағдайда қауіпсіздік деңгейі ұқсас баламалы тәсілді ұсынады.

10.33. Қызмет көрсету тәсілін бейімдеу тұтынушыны сәйкестендіруге, оның әрекет қабілеттілігін тексеруге, жарамдылығын бағалауға, дербес деректерді қорғауға және алаяқтыққа қарсы іс-қимыл талаптарын төмендетуге әкелмеуге тиіс.

10.34. Ломбард мүгедектігі бар адамға немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі тобының өкіліне тек оның тиісті санатқа жатуына байланысты микрокредит беруге кепілдік бермейді.

Тең қолжетімділік қызмет алу үшін жүгінуге, ақпарат алуға және белгіленген тексерулерден өтуге тең мүмкіндік беруді білдіреді, алайда өтініш берушіні Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда белгіленген талаптарды орындаудан босатпайды.

10.35. Тұтынушыға нақты қызметті немесе қызмет көрсету тәсілін ұсыну мүмкін болмаған жағдайда, Ломбард мұндай шектеудің себептерін түсіндіреді және мүмкіндік болған кезде қызметті алудың өзге де заңды тәсілін ұсынады.

10.36. Ломбард қызметкерлеріне тұтынушының қаржылық жағдайы, төлем қабілеттілігі, шарт талаптарын түсіну қабілеті немесе мүлкінің тиесілілігі туралы тек мүгедектікке, жасына, сыртқы келбетіне, сөйлеу ерекшеліктеріне немесе жүріп-тұру тәсіліне қарап болжам жасауға тыйым салынады.

10.37. Ломбард қызметкерлеріне тұтынушының орнына ілесіп жүретін тұлғаға жүгінуге, тұтынушының келісімінсіз онымен микрокредит талаптарын талқылауға немесе тиісті өкілеттіктері болмаған жағдайда ілесіп жүретін тұлғаның тұтынушы үшін шешім қабылдауына жол беруге тыйым салынады.

10.38. Ломбард қызметкерлеріне шарт талаптарын түсіндіруге, құжаттармен таныстыруға немесе қолжетімді коммуникация тәсілін қолдануға қосымша ақылға қонымды уақыт қажет болғаны үшін қызмет көрсетуден бас тартуға тыйым салынады.

10.39. Ломбард қызметкерлерді қаржылық қызметтерді тұтынушылармен, оның ішінде мүгедектігі бар адамдармен, егде адамдармен және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарымен өзара іс-қимыл жасау қағидаларына оқытуды қамтамасыз етеді.

Оқыту этикалық қарым-қатынас жасау, ақылға қонымды көмек көрсету, құпиялылықты сақтау, қысым көрсету және алаяқтық белгілерін анықтау, сондай-ақ кемсітушілікке жол бермеу мәселелерін қамтиды.

10.40. Ломбард қолжетімді қызмет көрсетуді ұйымдастыруға, мүгедектігі бар адамдардың құқықтарының бұзылуына қатысты өтініштерді қарауға және анықталған кемшіліктерді жою бойынша шаралар қабылдауға жауапты қызметкерлерді айқындайды.

10.41. Ломбард қызмет көрсету орындары мен арналардың қолжетімділігін мерзімді түрде бағалайды, тұтынушылардың өтініштерін талдайды және анықталған физикалық, ақпараттық, ұйымдастырушылық және коммуникациялық кедергілерді жою бойынша шаралар қабылдайды.

10.42. Мүгедектік, денсаулық жағдайы, сүйемелдеуге қажеттілік және қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін қолданылған шаралар туралы мәліметтер қызмет көрсету және Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарын орындау үшін қажетті көлемде ғана өңделеді.

Мұндай мәліметтер дербес деректерге жатады және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, тұтынушының келісімінсіз жария етуге жатпайды.

10.43. Тұтынушыға ақылға қонымды көмек көрсету, қосымша түсіндіру немесе баламалы қызмет көрсету тәсілін ұсыну фактісі Ломбард тарапынан тек заңнама талаптарының сақталуын растау, тұтынушының құқықтарын қорғау немесе мәміленің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қажет болған жағдайларда ғана тіркеледі.

Тіркеу дұрыс нысанда жүргізілуге тиіс және тұтынушыға қатысты қорлайтын, субъективті немесе кемсітушілік сипаттағы мәліметтерді қамтымауға тиіс.

10.44. Ломбард қызметкерінің қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қызмет көрсетудің белгіленген тәртібін бұзуы, көмек көрсетуден негізсіз бас тартуы, кемсітушілік әрекеті немесе құпия мәліметтерді жария етуі Ломбардтың ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шараларды қабылдауға негіз болып табылады.

10.45. Тұтынушы қаржылық қызметтердің қолжетімділігі, қызмет көрсету сапасы, қызметкерлердің әрекеттері және мүгедектігі бар адамдардың немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының құқықтарының бұзылуы мәселелері бойынша Ломбардқа өтініш беруге құқылы.

Мұндай өтініш осы Қағидалардың 11-тарауында белгіленген тәртіппен қаралады.

10.46. Мүгедектігі бар адамдарға немесе халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын қаржылық қызметтерді тұтынушы өзі таңдаған сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен Ломбард қызметтерін алуға құқылы.

Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы тұтынушының еркін ерік білдіруі негізінде жүзеге асырылады және қаржылық қызмет көрсетудің міндетті шарты болып табылмайды.

10.47. Ломбард сенім білдірілген тұлғаның жеке басын анықтайды және оның қатысуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген тәсілмен тіркейді.

Тұтынушы кез келген уақытта сенім білдірілген тұлғаның қатысуынан бас тартуға немесе оны басқа тұлғамен ауыстыруға құқылы.

10.48. Сенім білдірілген тұлға консультация беру және қаржылық қызметті рәсімдеу кезінде қатысуға, тұтынушыға ақпаратты қабылдауға және түсінуге жәрдемдесуге, нақтылау сұрақтарын қоюға және Ломбард қызметкерінің микрокредит талаптарын қосымша түсіндіру қажеттігіне назарын аударуға құқылы.

Ломбард қызметкері ақпаратты тікелей қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынады және оның ерік білдіруінің дербестігіне көз жеткізеді.

10.49. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы өздігінен оған тұтынушының атынан құжаттарға қол қоюға, микрокредит сомасына билік етуге, кепіл затын беруге немесе алуға, шарт талаптарын өзгертуге немесе өзге де заңдық маңызы бар әрекеттерді жасауға құқық бермейді.

Мұндай әрекеттерді сенім білдірілген тұлға Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тиісті түрде ресімделген өкіл өкілеттіктері болған жағдайда ғана жүзеге асырады.

10.50. Ломбард сенім білдірілген тұлғаның тұтынушының еркін ерік білдіруіне араласуына, оған қысым көрсетуіне немесе алаяқтық тәуекелін не тұтынушының мүдделерін бұзу қаупін тудыратын әрекеттер жасауына жол бермейді.

Қысым көрсету, мәжбүрлеу, алдау немесе мүдделер қақтығысы белгілері болған жағдайда, Ломбард қосымша тексеру жүргізеді және тұтынушыға мұндай тұлғаның қатысуынсыз қызмет көрсетуді жалғастыруды ұсынуға құқылы.

11. ҚАРЫЗ БЕРЕШЕГІН РЕТТЕУ, ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ЖӘНЕ МИКРОҚАРЖЫЛЫҚ ОМБУДСМАНМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ

11.1. Ломбард мерзімі өткен берешектің алдын алу, қарыз алушыларды уақтылы хабардар ету және қаржылық қиындықтардың туындау себептерін, қарыз алушының мүліктік және әлеуметтік жағдайын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнама талаптарын ескере отырып, міндеттемелерді орындаудың өзара қолайлы тәсілін айқындау бойынша шаралар қабылдайды.

Берешекті реттеу адал және объективті түрде жүзеге асырылады, сондай-ақ қарыз алушының өз құқықтарын іске асыруына негізсіз кедергілер жасауға жол берілмейді.

11.2. Микрокредит беру туралы шарт бойынша ақшалай міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда, Ломбард мерзімі өткен күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей қарыз алушыны Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген тәртіппен және тәсілмен мерзімі өткен берешектің туындағаны туралы хабардар етеді.

11.3. Мерзімі өткен берешектің туындағаны туралы хабарламада мыналар көрсетілуге тиіс: мерзімін өткізіп алудың туындаған күні;

негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы сомалары көрсетілген мерзімі өткен берешектің мөлшері;

шарт бойынша төлемдерді жүзеге асыру қажеттігі;

қарыз алушының шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішпен Ломбардқа жүгіну құқығы; мұндай өтінішті беру мерзімі.

өтінішті қарау тәртібі туралы мәліметтер;

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда міндеттемелерді орындамаудың салдары, оның ішінде кепіл затынан өндіріп алу мүмкіндігі, берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін беру, талап ету құқығын басқаға беру және сотқа жүгіну мүмкіндігі.

11.4. Хабарлама қарыз алушыға шартта көзделген, оны жіберу фактісі мен күнін тіркеуге мүмкіндік беретін тәсілмен, оның ішінде телефон байланысы, мәтіндік хабарлама, электрондық пошта, жеке кабинет, цифрлық объект, пошта жөнелтілімі немесе тараптар келіскен өзге де байланыс арнасы арқылы жіберіледі.

11.5. Қарыз алушының өзекті байланыс деректерін ұсыну міндетін орындамауы Ломбардты қолда бар байланыс деректері бойынша хабарлама жіберу міндетінен босатпайды.

Ломбард хабарламаны жіберудің шартта және заңнамада белгіленген тәртібін сақтаған жағдайда, хабарлама тиісті түрде жіберілген болып есептеледі.

11.6. Жеке тұлға болып табылатын қарыз алушы шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде Ломбардқа келуге және (немесе) шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті жазбаша немесе электрондық түрде не шартта көзделген өзге де тәсілмен беруге құқылы.

Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмеген жағдайда, Ломбард көрсетілген мерзім өткеннен кейін берілген қарыз алушының өтінішін, оның ішінде микрокредит беру туралы шартта көзделген мерзімдерде қабылдауға және қарауға құқылы.

11.7. Қарыз алушының өтінішінде мыналар қамтылуға тиіс:

мерзімін өткізіп алудың туындау себептері туралы мәліметтер;

қарыз алушының кірістері туралы мәліметтер;

міндеттемелерді орындау мүмкіндігіне әсер еткен мән-жайлардың сипаттамасы;
шарт талаптарына ұсынылатын өзгерістер;
қарыз алушының байланыс деректері;
өтінішті қарау үшін маңызы бар өзге де мәліметтер.

Егер мұндай құжаттар бар болса немесе оларды ұсыну Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделсе, өтінішке көрсетілген мән-жайларды растайтын құжаттар қоса беріледі.

11.8. Қарыз алушы өтініш беру себептері ретінде кірістің азаюын немесе жоғалуын, жұмыстан айырылуды, уақытша еңбекке жарамсыздықты, ауыр сырқатты, мүгедектікті, жүктілікке және босануға байланысты демалысты, бала күтімін, жақын туысының қайтыс болуын, еңсерілмейтін күш мән-жайларын және міндеттемелерді орындауға тікелей әсер ететін өзге де жағдайларды көрсете алады. Көрсетілген тізбе толық болып табылмайды.

11.9. Жеке құжаттың болмауы өтінішті қабылдаудан бас тартудың дербес негізі болып табылмайды. Ұсынылған мәліметтер жеткіліксіз болған жағдайда, Ломбард қарыз алушыға өтінішті объективті қарау үшін қандай құжаттар немесе мәліметтер қажет екенін хабарлайды және оларды ұсыну үшін ақылға қонымды мерзім береді.

11.10. Осы Қағидалардың 11.6-тармағында белгіленген мерзім өткеннен кейін берілген өтініш Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және талаптарда Ломбардпен қабылданып, қаралады.

Көрсетілген мерзім өткеннен кейін өтініш, атап айтқанда, заңды күшіне енген сот актісі, атқарушылық жазба, бітімгершілік келісім немесе медиация тәртібімен дауды реттеу туралы келісім болмаған кезде, сондай-ақ талап ету құқығы үшінші тұлғаға берілмеген жағдайда қаралуы мүмкін.

11.11. Ломбард қарыз алушының өтінішін ол келіп түскен күні, ал жұмыс уақытынан тыс уақытта келіп түскен жағдайда — келесі жұмыс күнінен кешіктірмей тіркейді.

Қарыз алушының өтініші бойынша оған тіркеу күні көрсетілген өтініштің қабылданғанын растайтын құжат беріледі.

11.12. Ломбард қарыз алушының өтінішін мерзімі өткен берешектің болуы, бастапқы төлемнің болмауы, берешек мөлшері, бұрын бірнеше рет өтініш жасауы немесе Ломбардтың қарыз алушы ұсынған реттеу тәсілімен келіспеуі себептері бойынша қабылдаудан бас тартуға құқылы емес.

11.13. Өтінішті қарау кезінде Ломбард мыналарды талдайды:

мерзімін өткізіп алудың туындау себептерін;
қарыз алушының ағымдағы қаржылық және әлеуметтік жағдайын;
кірістерін, міндетті шығыстарын және борыштық жүктемесін;
отбасы құрамын және асырауындағы адамдардың болуын;
қаржылық қиындықтардың ұзақтығын және болжамды мерзімін;
берешектің мөлшері мен құрылымын;
кепіл затының құнын, жай-күйін және өтімділігін;
бұрын ұсынылған реттеу шараларын;
қарыз алушы ұсынған шарт талаптарын өзгерту тәсілін;
шартты тиісінше орындауды қалпына келтіру мүмкіндігін.

11.14. Өтінішті қарау тек құжаттарды формалды тексерумен шектелмеуге тиіс.

Ломбард қарыз алушының борыштық жүктемесін негізсіз ұлғайтпай, міндеттемелерді орындауды қалпына келтіруге мүмкіндік беретін шараларды қолдану мүмкіндігін бағалайды.

11.15. Ломбард қарыз алушы ұсынған өзгерістерді қарайды және өтініш келіп түскен күннен кейін 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қарыз алушыға:

ұсынылған өзгерістермен келісетіні туралы;
шарт талаптарын өзгерту жөніндегі қарсы ұсынысы туралы;
бас тарту себептерін уәжді негізде көрсете отырып, шарт талаптарын өзгертуден бас тартатыны туралы хабарлайды.

11.16. Шешім қарыз алушыға шартта көзделген тәсілмен жазбаша түрде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Ломбард пайдаланатын цифрлық объектілер арқылы жіберіледі.

11.17. Ломбардтың шешімі анық, нақты болуға және мыналарды айқындауға мүмкіндік беруге тиіс: қандай мән-жайлар мен құжаттардың қаралғанын;
қандай реттеу шаралары бағаланғанын;

мақұлданған немесе ұсынылған өзгерістердің мазмұнын;
бас тарту туралы шешім қабылданған жағдайда, оның себептерін;
қарыз алушының қарсы ұсынысты қабылдау тәртібі мен мерзімін;
қарыз алушының микроқаржылық омбудсманға, уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығын.

11.18. Ішкі кредиттік саясатқа жалпы сілтеме жасау, Ломбардта тиісті өнімнің болмауы немесе қарыз алушының жағдайларын жеке қарастырмай автоматтандырылған жүйенің теріс шешім шығаруы бас тартудың жеткілікті негіздемесі болып танылмайды.

11.19. Өтінішті қарау кезінде Ломбард мынадай шаралардың біреуін немесе бірнешеуін ұсынуға құқылы:

- сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгерту;
- негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
- төлемдердің кезеңділігі мен мөлшерін өзгерту;
- өтеу әдісін өзгерту;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында жол берілетін шектерде шарт мерзімін ұзарту;
- жеңілдік кезеңін ұсыну;
- мерзімі өткен сыйақыны, тұрақсыздық айыбын немесе олардың бір бөлігін кешіру;
- заңнамада жол берілетін жағдайларда берешекті өтеу кезектілігін өзгерту;
- берешек мөлшерін бекіту;
- жаңа өтеу кестесін жасау;

Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де шаралар.

11.20. Берешекті реттеу шарасын таңдау оның төлем жүктемесін нақты төмендету және міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету қабілетін ескере отырып жүзеге асырылады. Ағымдағы төлемді формалды түрде азайтатын, бірақ қарыз алушының міндеттемелерінің жалпы сомасының негізсіз ұлғаюына әкелетін шараларды қолдануға жол берілмейді.

11.21. Ломбард қарыз алушы ұсынған өзгерістермен міндетті түрде келісуге міндетті емес, алайда өтінішті объективті түрде қарауға, ықтимал шараларды бағалауға және уәжді шешім ұсынуға міндетті.

11.22. Ломбард қарыз алушының ұсыныстарымен келіскен немесе қарыз алушы Ломбардтың қарсы ұсынысын қабылдаған жағдайда, тараптар шарт талаптарына өзгерістерді осы Қағидалардың 6-тарауында белгіленген тәртіппен рәсімдейді.

11.23. Ақшалай міндеттемелердің мөлшері, мерзімі, кезеңділігі немесе орындалу тәртібі өзгерген кезде, егер оны жасау Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделсе, Ломбард қарыз алушыға жаңа өтеу кестесін жасайды және береді.

11.24. Шарт талаптарын өзгерту Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің, тұрақсыздық айыбының, артық төлем сомасының, микрокредит мерзімінің және қарыз алушы міндеттемелерінің жалпы сомасының шекті мөлшерлерінен асып кетуге әкелмеуге тиіс.

11.25. Қарыз алушының өтінішін қарау кезеңінде Ломбард кепіл затын өткізбейді және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де шектеулерді сақтайды. Келісімге қол жеткізілген жағдайда, қарыз алушы өзгертілген міндеттемелерін орындаған кезде кепіл затын өткізу жүзеге асырылмайды.

11.26. Өтініш беру өздігінен қарыз алушының шарт бойынша міндеттемелерін тоқтатпайды және Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе тараптардың келісімінде өзгеше көзделмесе, шартта көзделген төлемдерді есептеуді жоймайды.

11.27. Ломбард жаңа мән-жайлар туындаған, қарыз алушының қаржылық жағдайы елеулі өзгерген немесе қосымша құжаттар ұсынылған жағдайда, шарт талаптарын өзгерту мәселесін қайта қарауға құқылы.

11.28. Бұрын берілген өтінішті қанағаттандырудан бас тарту қарыз алушының жаңа мән-жайлар немесе ұсыныстар қамтылған жаңа өтініш беру құқығынан айырмайды.

11.29. Қарыз алушының бірнеше кредитор алдындағы міндеттемелері болған жағдайда, қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда және тәртіппен берешекті ұжымдық реттеу рәсіміне жүгінуге құқылы.

Ломбард берешекті ұжымдық реттеу рәсіміне мұндай рәсім тиісті микрокредит беру туралы шартқа қолданылған және Ломбардтың қатысуы Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларда ғана қатысады.

11.30. Ломбард мерзімді әскери қызмет әскери қызметшісіне Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімге және талаптарға сәйкес негізгі борыш және сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды ұсынады.

Төлемдерді кейінге қалдыру мемлекеттік органдармен, кредиттік бюролармен және ақпараттық өзара іс-қимылдың өзге де қатысушыларымен ақпарат алмасу тәртібімен алынған мәліметтер негізінде немесе әскери қызметші не оның өкілі ұсынған құжаттар негізінде жүзеге асырылады.

11.31. Кейінге қалдыру кезеңінде Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда және шектерде әскери қызметшіге төлемдер, сыйақы, тұрақсыздық айыбы және өзге де сомалар есептелмейді.

11.32. Қарыз алушының мерзімді әскери қызметтен босатылғаны туралы мәліметтер алынғаннан кейін, Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен шарт бойынша міндеттемелерді орындауды қайта бастайды және қажет болған жағдайда қарыз алушыға жаңа өтеу кестесін ұсынады.

11.33. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші деп Ломбардқа жіберілген, қаржылық қызметті ұсынуға, оған қызмет көрсетуге немесе оны тоқтатуға, Ломбард қызметкерлерінің әрекеттеріне, берешекке, кепіл затына немесе тұтынушы құқықтарын іске асыруға байланысты ұсыныс, өтініш, шағым, сұрау салу немесе өзге де құжат танылады.

11.34. Тұтынушы өтінішті мынадай тәсілдердің бірімен беруге құқылы:

Ломбардқа жеке келу арқылы;

пошта байланысы арқылы;

Ломбардтың электрондық пошта мекенжайы арқылы;

болған жағдайда ресми интернет-ресурс, жеке кабинет немесе мобильді қосымша арқылы;

Ломбард пайдаланатын өзге де цифрлық объектілер арқылы;

өкіл арқылы;

Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілмен.

11.35. Ломбард тұтынушылар үшін қолжетімді жерде және болған жағдайда өзінің ресми интернет-ресурсында өтініш беру тәсілдері, пошта және электрондық мекенжайлары, телефон нөмірлері және өтініштерді қарау тәртібі туралы мәліметтерді орналастырады.

11.36. Өтініштер қазақ және орыс тілдерінде, ал мүмкіндік болған жағдайда — тараптар үшін қолайлы өзге де тілде қабылданады.

Егер өтініш берушімен өзге тіл келісілмесе, жауап өтініш берілген тілде ұсынылады.

11.37. Ломбард қызметкері өтінішті қабылдаудан бас тартуға, оны тіркеуге кедергі келтіруге, тұтынушыдан шағымнан бас тартуды талап етуге немесе өтінішті қарауды берешекті өтеуге байланысты етуге құқылы емес.

11.38. Әрбір өтінішке тіркеу нөмірі беріле отырып және келіп түскен күні, өтініш беруші туралы мәліметтер, өтініштің мәні, жауапты бөлімше немесе қызметкер және қарау нәтижесі көрсетіле отырып тіркеледі.

11.39. Өтінішті жеке берген кезде өтініш берушінің данасына оны қабылдау туралы күні мен тіркеу нөмірі көрсетілген белгі қойылады немесе тіркелгенін растайтын өзге де құжат беріледі.

11.40. Өтініш объективті, жан-жақты және уақтылы қаралады.

Әрекеттеріне шағым жасалып отырған қызметкер тиісті шағым бойынша жеке өзі түпкілікті шешім қабылдауға құқылы емес.

11.41. Өтінішті қарау кезінде Ломбард:

нақты мән-жайларды анықтайды;

шартты, кепіл билетін, төлем құжаттарын, ақпараттық жүйелердегі жазбаларды және өзге де материалдарды тексереді;

қызметкерлердің түсініктемелерін алады;

қажет болған жағдайда өтініш берушіден қосымша құжаттарды сұратады;

заңнаманың, осы Қағидалардың, шарттың және ішкі рәсімдердің сақталуын бағалайды;

анықталған бұзушылықтарды жою бойынша шаралар қабылдайды.

11.42. Ломбард өтініш берушіден тек нақты өтінішті қарау үшін қажетті және Ломбардта жоқ қосымша құжаттар мен мәліметтерді ғана сұратады.

Қосымша құжаттарды сұрату өтінішті қарауды негізсіз созу мақсатында пайдаланылмауға тиіс.

11.43. Өтінішті қарау мерзімі оны тіркеген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауға тиіс.

Қосымша нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін. Өтініш берушіге ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде ұзарту себептері көрсетіле отырып хабарланады.

11.44. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өтініштердің, өтінішхаттардың немесе сұрау салулардың жекелеген түрлері үшін өзге мерзім белгіленсе, тиісті арнайы мерзім қолданылады.

11.45. Өтінішке берілетін жауапта мыналар қамтылуға тиіс:

Ломбард және өтініш беруші туралы мәліметтер;

өтініштің күні және тіркеу нөмірі;

қойылған мәселелердің қысқаша мазмұны;

анықталған мән-жайлар;

әрбір мәселе бойынша негізделген шешім;

бұзушылық анықталған жағдайда қабылданған шаралар туралы мәліметтер;

шешімге одан әрі шағымдану тәртібі.

11.46. Өтініш қанағаттандырылған жағдайда, Ломбард бұзушылықты жояды, берешекті қайта есептейді, заңсыз ұсталған ақша қаражатын қайтарады, есеп жүйелеріндегі және кредиттік бюролардағы мәліметтерді түзетеді немесе өзге де қажетті шараларды қабылдайды.

11.47. Өтінішті қанағаттандырудан бас тартқан жағдайда, Ломбард бас тартудың нақты фактілік және құқықтық негіздерін көрсетеді.

Жауап тек «шарт талаптарында көзделмеген», «шешім жүйе арқылы қабылданды» деген тұжырымдармен немесе ішкі құжаттарға жалпы сілтемемен шектелмеуге тиіс.

11.48. Жауап өтініш берушіге өтініште көрсетілген тәсілмен, ал мұндай нұсқау болмаған жағдайда — өтініш келіп түскен тәсілмен немесе оның алынғанын растауға мүмкіндік беретін тәсілмен жіберіледі.

11.49. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда өтінішті мәні бойынша қараусыз қалдыруға құқылы, оның ішінде өтініштен өтініш берушіні немесе мәселенің мәнін анықтау мүмкін болмаған, қол қою міндетті болған жағдайда қолы болмаған немесе мәтінді оқу мүмкін болмаған жағдайларда.

Егер жауап жіберуге мүмкіндік беретін мәліметтер болса, өтінішті қараусыз қалдыру туралы өтініш берушіге оның себептері көрсетіле отырып хабарланады.

11.50. Жаңа дәлелдер немесе мән-жайлар қамтылмаған қайталама өтініш бұрын берілген жауап ескеріле отырып қаралады.

Егер өтініш беруші жауаптың толықтығына дау айтса, жаңа құжаттарды ұсынса немесе бұзушылықтың жалғасып жатқанын көрсетсе, Ломбард қайталама өтінішті автоматты түрде қараусыз қалдыруға құқылы емес.

11.51. Өтініш немесе шағым беруіне байланысты тұтынушыны қудалауға, оған қызмет көрсету талаптарын нашарлатуға, төлем қабылдаудан бас тартуға немесе заңда көзделген рәсімдерді қолдануға кедергі келтіруге жол берілмейді.

11.52. Ломбард өтініштердің, олардың себептерінің, қарау мерзімдері мен нәтижелерінің, қайталану жағдайларының, анықталған бұзушылықтардың және қабылданған түзету шараларының есебін жүргізеді және талдайды.

Талдау нәтижелері өнімдерді, шарттарды, консультация беруді, жарамдылықты бағалауды және берешекпен жұмыс істеу рәсімдерін жетілдіру үшін пайдаланылады.

11.53. Ломбард өтініштердің, жауаптардың, оларды растайтын құжаттардың және қабылданған шаралар туралы мәліметтердің сақталуын Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген мерзім ішінде қамтамасыз етеді.

11.54. Ломбардпен өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, жеке тұлға болып табылатын қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда және тәртіппен микрокаржылық омбудсманға жүгінуге құқылы.

Микрокаржылық омбудсманға жүгіну қарыз алушыны уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығынан айырмайды.

11.55. Ломбард қызмет көрсету орындарында және болған жағдайда ресми интернет-ресурсында микрокаржылық омбудсман туралы, оған жүгіну тәсілдері мен тәртібі туралы өзекті мәліметтерді орналастырады.

11.56. Қарыз алушы микрокаржылық омбудсманға жүгінген жағдайда, Ломбард онымен адал өзара іс-қимыл жасайды, белгіленген мерзімдерді сақтайды және дауды қарау үшін қажетті шартты, кепіл

билетін, өтеу кестелерін, берешек туралы мәліметтерді, қарыз алушының өтінішін, Ломбардтың шешімін және өзге де құжаттарды ұсынады.

11.57. Ломбард микрокаржылық омбудсманға толық және дұрыс мәліметтер ұсынады, дауды шешу үшін маңызы бар құжаттарды жасырмайды және дербес деректерді қорғау және микрокредит беру құпиясын сақтау талаптарының орындалуын қамтамасыз етеді.

11.58. Микрокаржылық омбудсманның сұрау салуы келіп түскен күні тіркеледі және Ломбардтың жауапты қызметкеріне беріледі.

Жауап Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокаржылық омбудсманның сұрау салуында белгіленген мерзімде және тәртіппен ұсынылады.

11.59. Дау микрокаржылық омбудсманның қарауында болған кезеңде Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда берешекті өндіріп алу, кепіл затын өткізу және өзге де әрекеттерді жасау бойынша белгіленген шектеулерді сақтайды.

11.60. Микрокаржылық омбудсманның шешімі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген оның міндеттілік дәрежесі мен тәртібіне сәйкес Ломбард тарапынан орындалады.

Қажет болған жағдайда, Ломбард шартқа өзгерістер енгізеді, жаңа өтеу кестесін жасайды, берешекті қайта есептейді және микрокаржылық омбудсман шешімінен туындайтын өзге де әрекеттерді жүзеге асырады.

11.61. Микрокаржылық омбудсман шешімін орындау үшін қарыз алушының әрекеттер жасауы қажет болған жағдайда, Ломбард оған мұндай әрекеттердің мазмұны, мерзімдері және қажетті құжаттар туралы хабарлайды.

11.62. Ломбард қызметкерлеріне тұтынушының микрокаржылық омбудсманға жүгінуіне кедергі келтіруге, омбудсманның құзыреті туралы дұрыс емес ақпарат беруге немесе Ломбардтың өтінішті қарауын тұтынушының омбудсманға жүгінуден бас тартуына байланысты етуге тыйым салынады.

11.63. 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап осы Қағидаларда пайдаланылатын «микрокаржылық омбудсман» атауы Қазақстан Республикасының заңнамасындағы өзгерістер ескеріле отырып, «қаржылық омбудсман» атауы ретінде қолданылады, бұл ретте осы Тарауда көзделген құқықтардың, міндеттердің және рәсімдердің мазмұны өзгермейді.

12. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ ЖӨНІНДЕГІ ІС-ША

12.1. Ломбард қолданыстағы және әлеуетті қаржылық қызметтерді тұтынушылар — жеке тұлғалардың қаржылық сауаттылығын арттыруға, микрокредиттерді алуға жауапты көзқарасты қалыптастыруға және шамадан тыс берешектің туындау тәуекелдерін төмендетуге бағытталған іс-шараларды жүзеге асырады.

12.2. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар ақпараттың қолжетімділігі, анықтығы, өзектілігі, объективтілігі, практикалық қолданылуы, түсініктілігі және тұтынушыларды жаңылыстыруға жол бермеу қағидаттары негізінде жүргізіледі.

12.3. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралардың негізгі мақсаттары мыналар болып табылады:

тұтынушылардың микрокредит талаптары мен құнын түсінуін қалыптастыру;

шарт тараптарының құқықтары мен міндеттерін түсіндіру;

қаржылық өнімді саналы түрде таңдауға жәрдемдесу;

шамадан тыс борыштық жүктеме мен мерзімі өткен берешектің алдын алу;

тұтынушылардың құқықтарын қорғау тәсілдері туралы хабардарлығын арттыру;

қаржылық алаяқтықтың және дербес деректерді заңсыз пайдаланудың алдын алу;

жеке бюджетті жоспарлау және міндеттемелерді орындау мүмкіндігін бағалау дағдыларын қалыптастыру.

12.4. Ломбард жыл сайын қолданыстағы және әлеуетті қаржылық қызметтерді тұтынушылар — жеке тұлғалардың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі бағдарламаны әзірлейді және бекітеді. Бағдарлама Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес уәкілетті орган немесе лауазымды тұлға арқылы бекітіледі.

12.5. Қаржылық сауаттылық бағдарламасы күнтізбелік жылға әзірленеді және мыналарды айқындайды: іс-шаралардың мақсаттары мен міндеттерін;

тұтынушылардың нысаналы топтарын;

іс-шаралардың тақырыбы мен мазмұнын;

ақпаратты тарату нысандары мен арналарын;
іс-шараларды өткізу кезеңділігі мен мерзімдерін;
жауапты қызметкерлерді;
бағдарламаның орындалуын бағалау көрсеткіштерін;
нәтижелерді құжаттау және талдау тәртібін.

12.6. Бағдарламаны әзірлеу кезінде Ломбард қызметінің сипаты, ұсынылатын микрокредиттердің талаптары, тұтынушылар құрамы, өтініштер мен шағымдарды қарау нәтижелері, мерзімі өткен берешектің туындау себептері, анықталған адал емес тәжірибелер және тұтынушылардың қаржылық сауаттылық деңгейіне әсер ететін өзге де мән-жайлар ескеріледі.

12.7. Қаржылық сауаттылық бағдарламасы Ломбардтың әрбір өтініш берушіге микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін толық ақпарат және жеке консультация беру міндетін алмастырмайды. Тұтынушының қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шараларға қатысуы микрокредит алу шарты болып табылмайды.

12.8. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар қолданыстағы қарыз алушыларға, өтініш берушілерге, әлеуетті қаржылық қызметтерді тұтынушыларға, сондай-ақ микроаржылық қызметтер туралы ақпарат алуға мүдделі өзге де жеке тұлғаларға қатысты жүргізіледі.

12.9. Нысаналы топтарды айқындау кезінде Ломбард мынадай тұлғалардың қажеттіліктерін ескере алады:

микрокредит алуға алғаш рет жүгінетін тұлғалардың;
қаржылық қызметтерді пайдалану тәжірибесі жеткіліксіз тұтынушылардың;
қарт адамдардың;
мүгедектігі бар адамдардың және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының;
қаржылық қиындықтарға тап болған тұлғалардың;
міндеттемелерін орындау мерзімін өткізіп алған қарыз алушылардың;
қаржылық алаяқтық тәуекелі жоғары тұлғалардың;
қосымша ақпараттандыруды қажет ететін өзге де тұтынушылар топтарының.

12.10. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралардың мазмұны мыналарды түсіндіруді қамтиды:

микрокредиттің мақсаты мен ерекшеліктерін;
микрокредит сомасы мен мерзімін айқындау тәртібін;
сыйақы мөлшерлемесін және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін;
артық төлем сомасын және қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің жалпы сомасын;
микрокредитті өтеу тәсілдері мен мерзімдерін;
микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеу құқығын;
шарт мерзімін ұзарту талаптары мен салдарын;
сыйақы мен тұрақсыздық айыбын есептеу тәртібін;
мерзімі өткен берешектің туындау салдарын;
берешекті реттеу тәртібін;
қаржылық қиындықтар туындаған кезде қарыз алушының құқықтарын;
кепіл талаптарын, кепіл затын сақтау және өткізу тәртібін;
Ломбардқа, микроаржылық омбудсманға, уәкілетті органға және сотқа жүгіну тәртібін.

12.11. Іс-шаралар шеңберінде тұтынушыларға сыйақы мөлшерлемесі мен жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің айырмашылығы, сондай-ақ артық төлем сомасы мен ақшалай міндеттемелердің жалпы сомасының мәні түсіндіріледі.

Ақпарат тұтынушы микрокредит құнын өзінің кірістері мен міндетті шығыстарының мөлшерімен салыстыра алатындай түрде ұсынылуға тиіс.

12.12. Ломбард тұтынушыларға шарт жасасқанға дейін мыналарды орындау қажеттігін түсіндіреді: микрокредит алу мақсатын айқындау;

қарыз алудың қажеттілігін бағалау;
ақшаны уақтылы қайтару мүмкіндігін есептеу;
қолданыстағы борыштық міндеттемелер мен міндетті шығыстарды ескеру;
шарттың барлық талаптарымен және негізгі ақпараттық құжатпен танысу;
мазмұны тұтынушыға түсініксіз құжаттарға қол қоймау;
сұрақтар туындаған жағдайда қосымша түсіндірме алу үшін жүгіну.

12.13. Тұтынушыларға бұрын туындаған міндеттемелерді өтеу үшін микрокредиттерді қайта және жүйелі түрде алудың тәуекелдері туралы ақпарат беріледі.

Ломбард шарт мерзімін ұзарту немесе жаңа микрокредит алу тұтынушының жалпы шығын сомасын ұлғайтуы мүмкін екенін және қаржылық қиындықтардың себебін жоймайтынын түсіндіреді.

12.14. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар шеңберінде Ломбард қаржылық жағдай нашарлаған кезде жасалатын әрекеттер тәртібін, оның ішінде Ломбардқа уақтылы жүгіну, дұрыс ақпарат ұсыну және шарт талаптарын өзгерту туралы өтініш беру қажеттігін түсіндіреді.

12.15. Тұтынушыларға мерзімі өткен берешектің туындауы белгіленген шектерде тұрақсыздық айыбын есептеуге, кредиттік тарихтың нашарлауына, кепіл затына өндіріп алуды қолдануға, берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін беруге, талап ету құқығын басқаға беруге немесе заңнамада көзделген жағдайларда сотқа жүгінуге әкелуі мүмкін екені түсіндіріледі.

12.16. Ломбард тұтынушыларға қаржылық алаяқтықтың алдын алу тәсілдері туралы ақпарат береді, оның ішінде:

үшінші тұлғаларға парольдерді, растау кодтарын және өзге де қол жеткізу құралдарын хабарламау;
жеке басын куәландыратын құжаттарды бөгде тұлғаларға бермеу;

кредитор және қаржылық қызмет талаптары туралы мәліметтерді тексеру;
белгісіз немесе қысым көрсететін тұлғалардың өтініші бойынша микрокредит рәсімдемеу;
кепіл берушіге тиесілі емес мүлікті кепілге бермеу;

күмәнді әрекеттер туралы Ломбардқа және құзыретті органдарға дереу хабарлау.

12.17. Ломбард тұтынушыларға Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәртіппен банктік қарыздар мен микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуды белгілеу құқығын түсіндіреді. Бұл ретте тұтынушыларға мұндай бас тартудың ломбардтар ұсынатын микрокредиттерге қолданылу ерекшеліктері Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес түсіндіріледі.

12.18. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар мынадай нысандарда өткізілуі мүмкін: қызмет көрсету орындарында ақпараттық материалдарды орналастыру;

Ломбардтың ресми интернет-ресурсында және әлеуметтік желілерінде материалдарды жариялау;
жадынамаларды, буклеттерді, күнтізбелерді, нұсқаулықтарды тарату;

жеке және топтық консультациялар өткізу;

оқыту бейнематериалдары мен таныстырылымдарды пайдалану;

тақырыптық жарияланымдар, хабарламалар және ескертулер орналастыру;

семинарлар, кездесулер, дәрістер және өзге де білім беру іс-шараларын өткізу;

уәкілетті орган және өзге де ұйымдар өткізетін іс-шараларға қатысу;

Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де нысандар.

12.19. Ақпараттық материалдар негізсіз арнайы терминдерді, ұсақ қаріпті, күрделі тұжырымдарды және ақпаратты қабылдауды қиындататын өзге де тәсілдерді қолданбай, қарапайым әрі түсінікті тілде баяндалады.

Арнайы термин қолданылған жағдайда оның мағынасы тұтынушыға түсіндіріледі.

12.20. Қаржылық сауаттылық жөніндегі материалдар қазақ және орыс тілдерінде ұсынылады.

Мүмкіндік болған жағдайда Ломбард нысаналы топтардың қажеттіліктерін ескере отырып, оларды өзге де форматтарда және басқа тілдерде ұсынуды қамтамасыз етеді.

12.21. Материалдарды дайындау кезінде мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарының қажеттіліктері ескеріледі.

Ломбард мәтіннің оқылымдылығын, электрондық материалдардың қолжетімділігін, ауызша түсіндіру мүмкіндігін және осы Қағидалардың 10-тарауында көзделген өзге де форматтарды пайдалануды қамтамасыз ету үшін ақылға қонымды шаралар қабылдайды.

12.22. Қаржылық сауаттылық жөніндегі материалдар бейтарап және теңгерімді ақпаратты қамтуға тиіс. Ломбард микрокредит тәуекелдерін төмендетіп көрсетуге, елеулі талаптарды жасыруға немесе тұтынушыда микрокредитті өтеуді талап етпейтін, кепілдендірілген немесе қайтаруды қажет етпейтін ақша қаражатының көзі ретінде түсінік қалыптастыруға жол бермейді.

12.23. Қаржылық сауаттылық жөніндегі іс-шаралар жасырын жарнама, микрокредиттерді таңу, тұтынушыға қысым көрсету немесе жарнамаға және ақпаратты ашуға қойылатын талаптарды айналып өту мақсатында пайдаланылмауға тиіс.

Егер ақпараттық материал бір мезгілде шарт жасасу туралы ұсынысты қамтитын болса, оған Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда қаржылық қызметтің жарнамасы мен талаптарын ашуға белгіленген талаптар қолданылады.

12.24. Іс-шараларды өткізуге қатысатын Ломбард қызметкерлері дұрыс және өзекті мәліметтер ұсынады және өтініштің мақұлданыуына кепілдік беруге, бекітілген бағдарламаларда көзделген талаптардан өзгеше талаптармен микрокредит беруге уәде етуге немесе тұтынушыға негізсіз ұсыныстар беруге құқылы емес.

12.25. Ломбард тұтынушылармен тікелей өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлерді қаржылық сауаттылық, жауапты кредит беру, консультация беру, тұтынушының шарт талаптарын түсінуін бағалау және қаржылық алаяқтықтың алдын алу мәселелері бойынша оқытуды қамтамасыз етеді.

12.26. Қызметкерлерді оқыту жұмысқа қабылданған кезде, заңнама, микрокредит беру бағдарламалары және ішкі құжаттар өзгерген кезде, сондай-ақ Ломбард бекіткен жоспарларға сәйкес мерзімді түрде жүргізіледі.

12.27. Іс-шараларды өткізу кезінде Ломбард қатысушылардан тиісті іс-шара үшін қажет емес дербес деректерді сұратпайды.

Дербес деректерді жинау және өңдеу тек заңды негіздер болған кезде және мәлімделген мақсатқа қажетті көлемде жүзеге асырылады.

12.28. Нақты қарыз алушы туралы, оның берешегі, қаржылық жағдайы немесе кепіл заты туралы ақпарат оның келісімінсіз оқыту материалдарында пайдаланылмайды, тұтынушының жеке басын анықтауға мүмкіндік бермейтін иесіздендірілген мәліметтерді қоспағанда.

12.29. Қаржылық сауаттылық жөніндегі іс-шараларды өткізу бекітілген бағдарламаның орындалуын растауға мүмкіндік беретін көлемде құжатталады.

Құжаттау бекітілген бағдарламаны, іс-шаралар жоспарларын, ақпараттық материалдардың даналарын, өткізу күндері мен нысандары туралы мәліметтерді, есептік материалдарды және өзге де растайтын құжаттарды қамтуы мүмкін.

12.30. Ломбард қаржылық сауаттылық бағдарламасының орындалуын бақылауды жүзеге асырады және өткізілген іс-шаралардың нәтижелілігін бағалайды.

Бағалау кезінде іс-шаралардың саны мен қамту деңгейі, материалдардың қолжетімділігі, кері байланыс нәтижелері, тұтынушылардың өтініштерінің сипаты, шарттарды жасасу және орындау кезінде қайталанатын қателер, сондай-ақ бағдарламада белгіленген өзге де көрсеткіштер ескерілуі мүмкін.

12.31. Іс-шаралардың нәтижелілігін бағалау тек ұсынылған микрокредиттер санына, сату көлеміне немесе өзге де коммерциялық көрсеткіштерге ғана негізделмеуге тиіс.

Негізгі өлшем тұтынушылардың хабардар болу деңгейін арттыру және олардың негізсіз қаржылық шешімдер қабылдау тәуекелдерін төмендету болып табылады.

12.32. Күнтізбелік жылдың қорытындысы бойынша Ломбардтың жауапты қызметкері немесе бөлімшесі қаржылық сауаттылық бағдарламасының орындалуы туралы есеп жасайды.

Есеп өткізілген іс-шаралар, пайдаланылған материалдар мен арналар, нысаналы топтардың қамтылуы, анықталған кемшіліктер және жұмысты жетілдіру жөніндегі ұсыныстар туралы мәліметтерді қамтиды.

12.33. Бағдарламаны орындау нәтижелері келесі күнтізбелік жылға арналған бағдарламаны әзірлеу, ақпараттық материалдарды өзектендіру, қызметкерлерді оқыту және тұтынушыларға консультация беру тәртібін жетілдіру кезінде ескеріледі.

12.34. Дұрыс емес, ескірген немесе тұтынушыны жаңылыстыратын ақпарат анықталған жағдайда Ломбард оны таратуды дереу тоқтатады және тиісті материалдарды түзету немесе ауыстыру бойынша шаралар қабылдайды.

12.35. Ломбард қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шараларды әзірлеу және өткізу кезінде уәкілетті органмен, микроқаржылық омбудсманмен, кәсіби бірлестіктермен, білім беру ұйымдарымен және өзге де тұлғалармен өзара іс-қимыл жасауға құқылы.

Мұндай өзара іс-қимыл Ломбардты оның атынан таратылатын материалдардың мазмұны үшін жауапкершіліктен босатпайды.

12.36. Қаржылық сауаттылық бағдарламасын әзірлеуді, бекітуді, өткізуді және бағалауды растайтын материалдар мен құжаттар Ломбардта Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген мерзім ішінде сақталады.

12.37. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыруға, жыл сайынғы бағдарламаның орындалуына және таратылатын материалдардың дұрыстығына Қазақстан

Республикасының заңнамасына және Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес Ломбардтың уәкілетті қызметкерлері мен лауазымды тұлғалары жауапты болады.