

*УТВЕРЖДЕНО:
Решением единственного участника
ТОО «Ломбард Демеу Капиталы11»
№ 3 от «21» июля 2026 г.*

М.П.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
Товариществом с ограниченной ответственностью ТОО «Ломбард Демеу Капиталы11»**

г. Караганда
2026 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ПОРЯДОК РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ ПРИГОДНОСТИ МИКРОКРЕДИТА
5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ, ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ
6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА
7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ, ПОГАШЕНИЯ И ПРОДЛЕНИЯ СРОКА МИКРОКРЕДИТА
8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ, ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ПРЕДМЕТА ЗАЛОГА
9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОГРАНИЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛОМБАРДА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
10. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ЛИЦАМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ НАСЕЛЕНИЯ
11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ
12. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение 1. Программы микрокредитования.

Приложение 2. Ключевой информационный документ.

Приложение 3. Форма графика погашения микрокредита.

Приложение 4. Форма документирования результатов оценки пригодности микрокредита.

Приложение 5. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товариществом с ограниченной ответственностью «Ломбард Демеу Капиталы11» (далее — Правила) определяют порядок и условия предоставления Товариществом с ограниченной ответственностью «Ломбард Демеу Капиталы11» (далее — Ломбард) микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, а также порядок взаимодействия Ломбарда с заявителями, заемщиками и иными потребителями финансовых услуг при предоставлении и обслуживании микрокредитов.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, законами Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», «О защите прав потребителей», «О персональных данных и их защите», «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан», «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92, а также иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими микрофинансовую деятельность и деятельность ломбардов.

1.3. Ломбард осуществляет деятельность по предоставлению микрокредитов на основании лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности, выданной уполномоченным государственным органом, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

1.4. Ломбард предоставляет физическим лицам микрокредиты в национальной валюте Республики Казахстан — тенге, на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности, под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования.

Микрокредиты предоставляются на срок и в размере, не превышающих пределы, установленные законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

Обязательства заемщика по договору о предоставлении микрокредита не могут быть выражены с привязкой к курсу иностранной валюты или иному валютному эквиваленту.

1.5. Микрокредит предоставляется на основании договора о предоставлении микрокредита, заключаемого между Ломбардом и заемщиком.

Договор о предоставлении микрокредита под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, заключается путем присоединения заемщика к договору о предоставлении микрокредита и оформления залогового билета в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Договор о предоставлении микрокредита, заявление заемщика о присоединении, залоговый билет, содержащий индивидуальные условия микрокредита и условия залога, а также документы, признанные законодательством или договором его неотъемлемыми частями, в совокупности составляют договор о предоставлении микрокредита под залог движимого имущества.

В случае расхождения общих условий договора присоединения с индивидуальными условиями залогового билета применяются индивидуальные условия залогового билета, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

1.6. Условия предоставления микрокредита определяются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, программами микрокредитования Ломбарда и договором о предоставлении микрокредита.

Условия договора о предоставлении микрокредита не должны противоречить законодательству Республики Казахстан, ограничивать установленные законодательством права заемщика либо возлагать на заемщика обязанности и платежи, не предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором.

1.7. Ломбард при предоставлении и обслуживании микрокредитов руководствуется принципами законности, добросовестности, прозрачности, справедливого отношения к потребителям финансовых услуг, предоставления полной, достоверной, понятной и своевременной информации, учета потребностей, целей и финансового положения потребителя, недопущения введения потребителя в заблуждение, навязывания дополнительных услуг и применения недобросовестных практик.

Ломбард обеспечивает соблюдение тайны предоставления микрокредита, защиту персональных данных, доступность услуг для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, а также

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг.

1.8. Предоставлению микрокредита предшествуют консультирование заявителя, предоставление ему информации об условиях микрокредита, рассмотрение заявления и представленных документов, проведение оценки пригодности микрокредита, оценка платежеспособности заявителя и оценка предлагаемого в залог имущества в порядке, установленном настоящими Правилами и внутренними документами Ломбарда.

1.9. Подача заявления на предоставление микрокредита, представление документов и сведений, проведение консультации, осмотр и оценка имущества не влекут обязанности Ломбарда предоставить микрокредит или заключить договор о предоставлении микрокредита.

Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается Ломбардом по результатам рассмотрения заявления, проверки представленных документов и сведений, оценки пригодности микрокредита, оценки платежеспособности заявителя и предмета залога, а также с учетом требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Ломбарда.

1.10. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита и заключения договора о предоставлении микрокредита до момента его подписания без уплаты каких-либо платежей, штрафов, неустойки и возмещения расходов Ломбарда, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

1.11. Ломбард предоставляет заявителю до заключения договора полную и достоверную информацию об условиях предоставления микрокредита, размере и порядке начисления вознаграждения, годовой эффективной ставке вознаграждения, сумме переплаты, сроках и способах погашения микрокредита, последствиях ненадлежащего исполнения обязательств, условиях залога и реализации заложенного имущества, порядке урегулирования задолженности и рассмотрения обращений.

Информация предоставляется в доступной и понятной форме, позволяющей заявителю оценить условия микрокредита и возможные финансовые последствия его получения.

1.12. Настоящие Правила размещаются в местах обслуживания потребителей в доступном для обозрения и ознакомления месте, а также на официальном интернет-ресурсе Ломбарда.

1.13. Настоящие Правила утверждаются решением уполномоченного органа Ломбарда и являются обязательными для работников и должностных лиц Ломбарда, участвующих в консультировании потребителей, рассмотрении заявлений, предоставлении и обслуживании микрокредитов, работе с залоговым имуществом, урегулировании задолженности и рассмотрении обращений.

1.14. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются уполномоченным органом Ломбарда и вводятся в действие с даты, определенной соответствующим решением, с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

Изменения и дополнения, ухудшающие положение заемщика, не распространяются на договоры о предоставлении микрокредита, заключенные до введения таких изменений и дополнений в действие, если иное не предусмотрено законодательными актами Республики Казахстан.

1.15. В случае изменения законодательства Республики Казахстан положения настоящих Правил применяются в части, не противоречащей такому законодательству.

До внесения соответствующих изменений в настоящие Правила Ломбард руководствуется нормами действующего законодательства Республики Казахстан.

1.16. Термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, применяются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

1.17. Основные используемые понятия:

Вознаграждение — плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся Ломбарду денег.

Годовая эффективная ставка вознаграждения — ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, рассчитываемая с учетом платежей заемщика, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита, в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Доверенное лицо — физическое лицо, определенное потребителем финансовых услуг из числа совершеннолетних дееспособных лиц для оказания ему содействия при получении финансовых услуг, восприятию информации и взаимодействии с Ломбардом в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

Договор о предоставлении микрокредита — договор, по которому Ломбард предоставляет заемщику микрокредит в размере и на условиях, установленных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную сумму микрокредита и уплатить вознаграждение в порядке и сроки, предусмотренные договором.

Договор о залоге движимого имущества — договор, в соответствии с которым заемщик или иное лицо передает Ломбарду движимое имущество, предназначенное для личного пользования, в залог в обеспечение исполнения обязательств заемщика по договору о предоставлении микрокредита.

Залоговый билет — документ, оформляющий заключение договора о предоставлении микрокредита под залог движимого имущества и содержащий индивидуальные условия микрокредита, сведения о предмете залога и иные условия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором присоединения.

Заявитель — дееспособное физическое лицо, обратившееся в Ломбард с намерением получить микрокредит и подавшее заявление на предоставление микрокредита.

Заемщик — физическое лицо, заключившее с Ломбардом договор о предоставлении микрокредита и принявшее на себя обязательства по возврату суммы микрокредита и уплате вознаграждения.

Залогодатель — физическое лицо, передающее Ломбарду движимое имущество в залог в обеспечение исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита. В случаях, когда предмет залога принадлежит заемщику, заемщик одновременно является залогодателем.

Задолженность — денежные обязательства заемщика перед Ломбардом по договору о предоставлении микрокредита, включающие сумму основного долга, начисленное вознаграждение, неустойку и иные суммы, подлежащие уплате в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договором.

Ключевой информационный документ — документ, предоставляемый потребителю финансовых услуг до заключения договора о предоставлении микрокредита, содержащий основные условия микрокредита, его стоимость, риски, права и обязанности сторон и иную информацию, предусмотренную законодательством Республики Казахстан.

Кредитное бюро — организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных отчетов и оказание иных услуг в соответствии с законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

Кредитное досье — документы и сведения, формируемые Ломбардом по договору о предоставлении микрокредита в отношении заемщика в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Ломбард — Товарищество с ограниченной ответственностью «Ломбард Демеу Капиталы11», осуществляющее микрофинансовую деятельность по предоставлению физическим лицам микрокредитов под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на основании лицензии уполномоченного органа.

Месячный расчетный показатель — показатель, ежегодно устанавливаемый законом Республики Казахстан о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год.

Микрокредит — деньги, предоставляемые Ломбардом заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами, на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности.

Микрофинансовый омбудсман — независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и физическим лицом, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Неустойка — определенная законодательством Республики Казахстан и договором денежная сумма, подлежащая уплате заемщиком Ломбарду в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения.

Обращение — направленное в Ломбард индивидуальное или коллективное письменное, устное либо электронное заявление, жалоба, предложение, запрос или иной документ потребителя финансовых услуг, касающийся деятельности Ломбарда, предоставления или обслуживания микрокредита, реализации прав и исполнения обязанностей сторон.

Оценка пригодности микрокредита — проводимая Ломбардом до заключения договора оценка соответствия предлагаемого микрокредита потребностям, целям, финансовому положению и иным существенным обстоятельствам потребителя финансовых услуг в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

Предмет залога — движимое имущество, предназначенное для личного пользования, передаваемое Ломбарду в залог в обеспечение исполнения обязательств заемщика по договору о предоставлении микрокредита.

Потребитель финансовых услуг — физическое лицо, намеревающееся воспользоваться, пользующееся либо ранее воспользовавшееся финансовой услугой Ломбарда.

Просроченная задолженность — задолженность заемщика по основному долгу, вознаграждению и иным предусмотренным законодательством и договором платежам, не погашенная в установленный договором срок.

Сумма основного долга — сумма предоставленного заемщику микрокредита без учета начисленного вознаграждения, неустойки и иных платежей.

Сумма переплаты по микрокредиту — сумма всех платежей заемщика по договору о предоставлении микрокредита, за исключением суммы основного долга, определяемая в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Уполномоченный орган — государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

Лица с инвалидностью и маломобильные группы населения — лица, которые испытывают затруднения при самостоятельном передвижении, получении финансовых услуг, необходимой информации или ориентировании в пространстве вследствие инвалидности, возраста, состояния здоровья либо иных обстоятельств.

1.18. Иные термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, применяются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.

2. ПОРЯДОК РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2.1. Ломбард обеспечивает раскрытие потребителям финансовых услуг полной, достоверной, актуальной и понятной информации о предоставляемых микрокредитах, условиях их получения, обслуживания и погашения, а также о правах, обязанностях и возможных рисках потребителя.

Информация предоставляется потребителю финансовых услуг до заключения договора о предоставлении микрокредита в объеме, позволяющем ему оценить условия микрокредита, его полную стоимость и возможные последствия принятия соответствующих обязательств.

2.2. Раскрытие информации и консультирование потребителей финансовых услуг осуществляются работниками Ломбарда непосредственно в местах обслуживания потребителей, а также посредством телефонной связи, официального интернет-ресурса, электронной почты и иных используемых Ломбардом каналов связи.

При предоставлении консультации посредством дистанционных каналов Ломбард обеспечивает возможность получения потребителем информации в объеме, необходимом для принятия осознанного решения о получении микрокредита.

2.3. Информация о предоставляемых микрокредитах излагается на казахском и русском языках, а при необходимости — на ином языке по соглашению с потребителем финансовых услуг.

Информация предоставляется четким и понятным языком, без использования формулировок, способных ввести потребителя финансовых услуг в заблуждение относительно стоимости микрокредита, порядка его погашения, последствий неисполнения обязательств и иных существенных условий.

2.4. В местах обслуживания потребителей финансовых услуг размещаются сведения и документы, подлежащие раскрытию в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

На официальном интернет-ресурсе Ломбарда при его наличии размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии:

- полное наименование Ломбарда, а при использовании товарного знака или бренда — сведения о таком товарном знаке или бренде;
- контактные данные Ломбарда, включая адреса мест обслуживания, номера телефонов и адрес электронной почты;

- сведения о лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности;
- перечень предоставляемых микрокредитов с указанием годовой эффективной ставки вознаграждения и целевой группы потребителей финансовых услуг, для которой предназначен соответствующий микрокредит;
- ставки вознаграждения и тарифы за оказываемые услуги с указанием дат их утверждения и изменения, реквизитов соответствующих внутренних документов и органа Ломбарда, утвердившего их;
- настоящие Правила и программы микрокредитования;
- реестр уполномоченных агентов Ломбарда при их наличии;
- форма для подачи обращения и информация о возможности бесплатного обращения потребителя финансовых услуг по вопросам микрофинансовой деятельности;
- форма заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита;
- контактные данные микрофинансового омбудсмана, а с 1 января 2027 года — финансового омбудсмана;
- иные сведения и документы, размещение которых предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Формы, предусмотренные подпунктами 8) и 9) настоящего пункта, размещаются в разделе интернет-ресурса, посвященном приему и рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг.

2.5. Информация, размещаемая Ломбардом и предоставляемая потребителю финансовых услуг, поддерживается в актуальном состоянии. При изменении условий программ микрокредитования, ставок, сроков, способов обслуживания или иных сведений Ломбард обеспечивает своевременное обновление соответствующей информации.

Работникам Ломбарда не допускается предоставлять потребителям сведения, не соответствующие утвержденным программам микрокредитования, настоящим Правилам, внутренним документам Ломбарда и законодательству Республики Казахстан.

2.6. При обращении потребителя финансовых услуг за получением микрокредита работник Ломбарда проводит консультацию с учетом заявленных потребителем потребностей, цели обращения и предполагаемой суммы микрокредита.

Консультация проводится до заключения договора о предоставлении микрокредита и не ограничивается предоставлением потребителю документов для самостоятельного ознакомления.

2.7. В ходе консультации работник Ломбарда разъясняет потребителю финансовых услуг условия предоставления микрокредита, включая сумму и срок микрокредита, размер и порядок начисления вознаграждения, годовую эффективную ставку вознаграждения, сумму переплаты по микрокредиту, способы выдачи и погашения микрокредита, порядок досрочного погашения и продления срока микрокредита, а также сроки рассмотрения заявления и оказания соответствующих микрофинансовых услуг.

Потребителю разъясняется различие между суммой микрокредита, вознаграждением, годовой эффективной ставкой вознаграждения, суммой переплаты, неустойкой и общей суммой обязательств по договору.

2.8. Работник Ломбарда разъясняет потребителю финансовых услуг порядок и сроки исполнения обязательств по договору, очередность погашения задолженности, последствия просрочки платежа, порядок начисления неустойки, возможность обращения взыскания на предмет залога и его реализации в случае неисполнения обязательств.

Потребителю также разъясняются его право на досрочное полное или частичное погашение микрокредита, право на обращение в Ломбард для урегулирования задолженности и внесения изменений в условия договора, а также порядок обращения к микрофинансовому омбудсману, в уполномоченный орган и суд.

2.9. До заключения договора работник Ломбарда разъясняет потребителю финансовых услуг требования к предмету залога, порядок его оценки, приема, хранения и возврата, ответственность Ломбарда за сохранность заложенного имущества, а также порядок реализации предмета залога и распределения денег, полученных от его реализации.

Потребителю сообщается, что при неисполнении обязательств по договору он может утратить право на получение переданного в залог имущества обратно после его реализации в установленном порядке.

2.10. При участии в правоотношениях созаемщика, гаранта, поручителя, залогодателя, не являющегося заемщиком, или иного лица, принимающего на себя обязательства по договору, работник Ломбарда разъясняет таким лицам характер и объем принимаемых обязательств, основания и пределы их ответственности, риски неисполнения заемщиком обязательств и возможные имущественные последствия.

Указанным лицам предоставляется возможность ознакомиться с условиями договора и получить разъяснения до его подписания.

2.11. В случае предложения потребителю финансовых услуг дополнительной услуги работник Ломбарда до ее оформления сообщает потребителю наименование и содержание услуги, сведения о лице, оказывающем услугу, ее стоимость, порядок оплаты, срок действия, условия отказа и возврата уплаченных денег.

Потребителю разъясняется, является ли дополнительная услуга обязательной в силу законодательства Республики Казахстан либо добровольной, а также его право отказаться от добровольной дополнительной услуги без отказа Ломбарда в предоставлении основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Не допускаются автоматическое подключение дополнительных услуг, включение платы за них в сумму микрокредита или оформление таких услуг без отдельно выраженного согласия потребителя финансовых услуг.

2.12. Работник Ломбарда разъясняет потребителю финансовых услуг, что сведения о подаче заявления, заключении договора, размере и состоянии задолженности, своевременности исполнения обязательств и допущенной просрочке передаются в кредитные бюро в случаях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

Потребителю разъясняется возможное влияние ненадлежащего исполнения обязательств по договору на его кредитную историю и возможность получения микрокредитов и банковских займов в дальнейшем.

2.13. До заключения договора потребителю финансовых услуг предоставляется ключевой информационный документ, являющийся частью договора о предоставлении микрокредита и содержащий в краткой и доступной форме основные сведения об условиях, стоимости и рисках предлагаемого микрокредита.

Предоставление ключевого информационного документа не заменяет обязанность работника Ломбарда провести консультацию и предоставить разъяснения по вопросам потребителя.

2.14. Потребителю финансовых услуг предоставляется достаточное время для ознакомления с настоящими Правилами, программой микрокредитования, ключевым информационным документом, проектом договора, залоговым билетом и иными документами, подлежащими подписанию.

Работник Ломбарда отвечает на вопросы потребителя и при необходимости повторно разъясняет условия микрокредита. Не допускаются понуждение потребителя к незамедлительному подписанию документов, создание искусственной срочности и ограничение возможности ознакомиться с условиями договора.

2.15. Работник Ломбарда не вправе гарантировать одобрение заявления, предоставление микрокредита или сохранение предлагаемых условий до принятия Ломбардом соответствующего решения и заключения договора.

При консультировании не допускается сообщать потребителю о безусловной выгодности, безопасности или отсутствии рисков микрокредита, скрывать существенные условия, преуменьшать размер платежей и возможные последствия просрочки либо сравнивать финансовые продукты на основании неполной или недостоверной информации.

2.16. Рекламные и информационные материалы Ломбарда должны соответствовать фактическим условиям предоставления микрокредитов и не должны создавать у потребителя финансовых услуг ошибочное представление о бесплатности, безвозмездности, гарантированном предоставлении микрокредита либо отсутствии обязательства по его возврату.

При указании в рекламе размера вознаграждения указывается годовая эффективная ставка вознаграждения с учетом ее верхнего и нижнего диапазона по соответствующему виду микрокредита.

В рекламе Ломбарда, за исключением рекламы, распространяемой посредством радио, указываются номер лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности и наименование государственного органа, выдавшего лицензию.

Реклама, связанная с предложением микрокредита, за исключением рекламы, размещаемой на радио и телевидении, сопровождается сообщением об ответственности потребителя финансовых услуг в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В сопровождающем сообщении указываются сведения о праве Ломбарда начислить неустойку в случаях и пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и договором, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству, а также обратиться в суд за взысканием задолженности.

Информация о ставке вознаграждения, сумме платежа или иных привлекательных условиях не должна предоставляться без раскрытия существенных ограничений и условий, влияющих на стоимость микрокредита.

2.17. По просьбе потребителя финансовых услуг работник Ломбарда предоставляет дополнительное разъяснение по любому условию предлагаемого микрокредита и сообщает источники, в которых потребитель может получить более подробную информацию.

Отказ потребителя от получения консультации не освобождает Ломбард от обязанности предоставить обязательную информацию и документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

2.18. Ломбард фиксирует проведение консультации и предоставление потребителю финансовых услуг обязательной информации способом, позволяющим подтвердить дату, содержание и форму проведенной консультации.

Сведения о проведенной консультации, предоставленном ключевом информационном документе и подтверждении ознакомления потребителя приобщаются к кредитному досье либо сохраняются в информационной системе Ломбарда в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

2.19. При консультировании потребителей финансовых услуг работники Ломбарда соблюдают конфиденциальность полученных сведений, требования законодательства о персональных данных и тайне предоставления микрокредита.

Обсуждение условий микрокредита и сведений о потребителе в присутствии третьих лиц допускается с согласия потребителя либо в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

2.20. Консультирование и предоставление информации осуществляются Ломбардом без взимания платы с потребителя финансовых услуг.

2.21. Особенности раскрытия информации и консультирования лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения определяются Главой 10 настоящих Правил.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

3.1. Для получения микрокредита заявитель обращается в Ломбард и подает заявление на предоставление микрокредита по форме, установленной Ломбардом.

Заявление подается заявителем лично в месте обслуживания потребителей финансовых услуг либо иным способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и техническими возможностями Ломбарда.

3.2. До подачи заявления работник Ломбарда проводит консультирование заявителя и предоставляет ему информацию о порядке и условиях предоставления микрокредита в соответствии с Главой 2 настоящих Правил.

Проведение консультации и подача заявления не влекут обязанности заявителя заключить договор о предоставлении микрокредита, а Ломбарда — предоставить микрокредит.

3.3. В заявлении указываются сведения, необходимые для идентификации заявителя, рассмотрения его обращения, проведения оценки пригодности микрокредита, оценки платежеспособности и принятия решения о предоставлении микрокредита.

Заявитель сообщает достоверные сведения о себе, контактные данные, семейном положении, предполагаемой сумме и сроке микрокредита, цели его получения при необходимости, доходах, расходах, действующих обязательствах и иных обстоятельствах, имеющих значение для рассмотрения заявления.

Состав сведений, включаемых в заявление, определяется законодательством Республики Казахстан, программой микрокредитования и внутренними документами Ломбарда.

3.4. Заявление заполняется заявителем самостоятельно либо работником Ломбарда со слов заявителя.

В случае заполнения заявления работником Ломбарда заявитель проверяет правильность внесенных сведений и подтверждает их достоверность своей подписью либо иным способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

3.5. Для рассмотрения заявления заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность, а также иные документы и сведения, необходимые для идентификации заявителя, проведения надлежащей проверки клиента, оценки платежеспособности, оценки пригодности микрокредита и проверки предлагаемого в залог имущества.

Иностранный гражданин или лицо без гражданства предоставляет документы, подтверждающие его личность и право постоянного проживания в Республике Казахстан, если их предоставление требуется законодательством Республики Казахстан.

3.6. В зависимости от вида предлагаемого в залог имущества Ломбард вправе запросить документы, подтверждающие право собственности заявителя или залогодателя на имущество, его технические характеристики, комплектность, стоимость, происхождение и отсутствие прав или притязаний третьих лиц.

Отсутствие документов, подтверждающих право собственности на движимое имущество, право на которое не подлежит государственной регистрации, само по себе не является безусловным основанием для отказа в рассмотрении заявления, если принадлежность имущества может быть подтверждена иным не запрещенным законодательством способом.

3.7. Заявитель предоставляет Ломбарду согласия, необходимые в соответствии с законодательством Республики Казахстан для сбора и обработки персональных данных, получения и передачи сведений в кредитные бюро, получения кредитного отчета, взаимодействия с государственными информационными системами и осуществления иных действий, связанных с рассмотрением заявления и предоставлением микрокредита.

Согласия предоставляются в форме и способом, позволяющими подтвердить волеизъявление заявителя и факт их получения Ломбардом.

3.8. Ломбард до заключения договора осуществляет надлежащую проверку заявителя и иных лиц, участвующих в правоотношениях, в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Заявитель предоставляет сведения и документы, необходимые для проведения такой проверки, в том числе сведения о представителе и бенефициарном собственнике в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.9. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, заявитель предоставляет согласие супруга или супруги на получение микрокредита.

Согласие супруга или супруги оформляется в порядке и форме, установленных законодательством Республики Казахстан, с обеспечением надлежащей идентификации лица, предоставляющего согласие.

При отсутствии обязательного согласия супруга или супруги Ломбард не заключает договор о предоставлении микрокредита до устранения указанного обстоятельства.

3.10. При подаче заявления заявитель подтверждает, что является дееспособным, не лишен и не ограничен в дееспособности и вправе самостоятельно совершать действия, связанные с получением микрокредита и передачей имущества в залог.

При наличии у Ломбарда обоснованных сомнений относительно дееспособности заявителя, полномочий его представителя или права распоряжения предлагаемым в залог имуществом Ломбард вправе запросить дополнительные документы и приостановить рассмотрение заявления до их предоставления.

3.11. Заявление регистрируется Ломбардом в день его получения способом, позволяющим установить дату и время подачи заявления, сведения о заявителе и работнике Ломбарда, принявшем заявление.

При дистанционном способе подачи заявления регистрация осуществляется в информационной системе Ломбарда.

3.12. Работник Ломбарда проверяет полноту заявления и наличие документов и сведений, необходимых для его рассмотрения.

При отсутствии необходимых документов или сведений заявителю сообщается о необходимости их предоставления и о том, что рассмотрение заявления может быть продолжено после получения недостающих документов и сведений.

3.13. Ломбард вправе проверять достоверность представленных заявителем документов и сведений законными способами, в том числе путем получения информации из кредитных бюро, государственных информационных систем, органов внутренних дел и иных доступных источников при наличии необходимых согласий и правовых оснований.

Взаимодействие с органами внутренних дел осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе в целях проверки сведений о предлагаемом в залог имуществе и противодействия обороту незаконно добытых вещей.

Ломбард не вправе требовать от заявителя документы и сведения, не связанные с рассмотрением заявления, оценкой пригодности, оценкой платежеспособности, надлежащей проверкой клиента и проверкой предмета залога.

3.14. Предлагаемое в залог имущество подлежит осмотру и оценке работником Ломбарда или иным уполномоченным лицом.

В ходе осмотра устанавливаются вид имущества, его основные характеристики, состояние, комплектность, наличие повреждений, возможность идентификации, предполагаемая стоимость и соответствие требованиям Ломбарда к принимаемому обеспечению.

Порядок оценки, приема и оформления предмета залога определяется Главой 8 настоящих Правил и внутренними документами Ломбарда.

3.15. Рассмотрение заявления включает проверку представленных документов и сведений, проведение оценки пригодности микрокредита, оценку платежеспособности заявителя, получение и проверку кредитного отчета в предусмотренных законодательством случаях, осмотр и оценку предлагаемого в залог имущества, а также проверку соответствия заявления условиям программы микрокредитования.

До принятия решения о предоставлении микрокредита Ломбард проверяет кредитный отчет заявителя на наличие информации о его призыве на срочную воинскую службу. При наличии в кредитном отчете информации о призыве заявителя на срочную воинскую службу Ломбард отказывает в предоставлении микрокредита в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Наличие в кредитном отчете информации об установленном заявителем добровольном отказе от получения банковских займов и микрокредитов не является основанием для отказа в предоставлении микрокредита Ломбардом, поскольку установленный законодательством запрет не распространяется на случаи предоставления микрокредита ломбардом.

Оценка пригодности микрокредита проводится в порядке, установленном Главой 4 настоящих Правил.

3.16. Решение о предоставлении микрокредита, предоставлении микрокредита на иных условиях либо об отказе в его предоставлении принимается уполномоченным работником или органом Ломбарда в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения полного комплекта необходимых документов и сведений, завершения предусмотренных настоящими Правилами проверок, а также осмотра и оценки предлагаемого в залог имущества.

В случае непредоставления заявителем необходимых документов или сведений течение срока принятия решения начинается со дня их полного предоставления.

3.17. По результатам рассмотрения заявления Ломбард принимает решение о предоставлении микрокредита, предоставлении микрокредита на иных условиях, чем предложенные заявителем, либо об отказе в предоставлении микрокредита.

Предложение иной суммы, срока или иных условий микрокредита не является одобрением первоначального заявления и подлежит отдельному согласованию с заявителем.

3.18. При принятии положительного решения Ломбард сообщает заявителю одобренную сумму микрокредита, срок, ставку вознаграждения, годовую эффективную ставку вознаграждения, сумму переплаты, порядок погашения, стоимость принятого обеспечения и иные существенные условия предлагаемого договора.

До заключения договора заявителю предоставляются документы и сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

3.19. Заявитель вправе согласиться с предложенными условиями, отказаться от получения микрокредита либо обратиться с просьбой рассмотреть иные условия.

Отказ заявителя от предложенных условий не влечет для него обязанности уплатить Ломбарду какие-либо платежи или возместить расходы, связанные с рассмотрением заявления, осмотром и оценкой имущества, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

3.20. Ломбард вправе отказать в предоставлении микрокредита, если заявитель или представленные им документы и сведения не соответствуют требованиям законодательства Республики Казахстан, настоящих Правил, программы микрокредитования или внутренних документов Ломбарда, а также если по результатам оценки пригодности, платежеспособности, проверки предмета залога или надлежащей проверки клиента предоставление микрокредита не может быть осуществлено.

Отказ в предоставлении микрокредита не допускается по дискриминационным основаниям либо вследствие реализации заявителем прав, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.21. Решение по заявлению сообщается заявителю способом, использованным при обращении, либо иным согласованным способом не позднее окончания предельного срока, установленного пунктом 3.16 настоящих Правил.

По запросу заявителя Ломбард предоставляет сведения о причинах отказа в предоставлении микрокредита, а также об использованных при принятии решения показателях и сведениях в случаях, объеме и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Предоставление заявителю информации не допускается в части сведений, составляющих охраняемую законом тайну, раскрывающих внутренние системы управления рисками Ломбарда либо относящихся к третьим лицам.

3.22. Принятие заявления, проведение консультации, проверка документов, осмотр и оценка предмета залога не являются заключением договора и не предоставляют заявителю права требовать выдачи микрокредита.

Обязательства Ломбарда по предоставлению микрокредита возникают после заключения договора и выполнения предусмотренных им условий.

3.23. Документы и сведения, полученные при подаче и рассмотрении заявления, приобщаются к кредитному досье либо хранятся в информационной системе Ломбарда в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

Ломбард обеспечивает конфиденциальность полученных сведений, защиту персональных данных и соблюдение тайны предоставления микрокредита.

3.24. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных документов и сведений в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Выявление подложных документов, заведомо недостоверных сведений либо попытки незаконного получения микрокредита являются основанием для отказа в предоставлении микрокредита и принятия Ломбардом иных мер, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ ПРИГОДНОСТИ МИКРОКРЕДИТА

4.1. До предоставления микрокредита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Ломбард проводит оценку пригодности предлагаемого микрокредита для потребителя финансовых услуг.

Оценка пригодности проводится до принятия окончательного решения о предоставлении микрокредита и заключения договора о предоставлении микрокредита.

4.2. Целью оценки пригодности является определение соответствия предлагаемого микрокредита целям, потребностям, финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг, а также предотвращение предоставления микрокредита, способного привести к чрезмерной долговой нагрузке или существенным финансовым затруднениям при исполнении обязательств по договору.

4.3. Оценка пригодности микрокредита включает анализ платежеспособности и кредитной истории потребителя финансовых услуг, оценку влияния предоставления микрокредита на его способность исполнять обязательства по действующим банковским займам и микрокредитам, а также оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества.

4.4. При проведении оценки пригодности Ломбард получает и анализирует сведения о цели получения микрокредита, предполагаемом способе его использования, уровне долговой нагрузки потребителя финансовых услуг, его доходах, расходах, действующих обязательствах, семейном и социальном положении, а также иных обстоятельствах, имеющих значение для оценки пригодности предлагаемого микрокредита.

Объем и способы получения сведений определяются с учетом суммы и срока микрокредита, условий программы микрокредитования, характера предлагаемого в залог имущества и уровня выявленного риска.

Сведения о доходах, расходах и иных обстоятельствах могут предоставляться потребителем в анкете-заявлении и фиксироваться со слов потребителя, если законодательством Республики Казахстан, условиями программы микрокредитования или внутренними документами Ломбарда не предусмотрено их документальное подтверждение.

При наличии противоречий, признаков повышенного риска либо недостаточности представленных сведений Ломбард вправе запросить документы или получить дополнительную информацию из доступных законных источников.

4.5. Потребитель финансовых услуг предоставляет Ломбарду достоверные и полные сведения, необходимые для проведения оценки пригодности микрокредита.

Непредоставление необходимых сведений, предоставление неполной или противоречивой информации либо отказ потребителя от ее уточнения являются основанием для невозможности завершения оценки пригодности и отказа в предоставлении микрокредита.

4.6. При оценке финансовых возможностей потребителя Ломбард учитывает сведения о его доходах и их регулярности, обязательных расходах, составе семьи, наличии иждивенцев, действующих банковских займах и микрокредитах, просроченной задолженности, периодических платежах и иных обстоятельствах, способных повлиять на исполнение обязательств по договору.

Оценка проводится на основании сведений, представленных потребителем, данных кредитного отчета и иных доступных Ломбарду законных источников в объеме, соразмерном сумме, сроку и риску предлагаемого микрокредита.

Отсутствие у потребителя официально подтвержденного дохода само по себе не является безусловным основанием для признания микрокредита непригодным, если финансовые возможности потребителя могут быть обоснованно оценены на основании совокупности иных достоверных сведений и предоставление микрокредита не запрещено законодательством Республики Казахстан.

Оценка финансовых возможностей проводится с учетом требований законодательства Республики Казахстан к определению платежеспособности и долговой нагрузки потребителя финансовых услуг.

4.7. При оценке пригодности Ломбард учитывает все расходы потребителя финансовых услуг, возникающие в связи с получением и обслуживанием микрокредита, включая вознаграждение, неустойку в случаях ее начисления, а также расходы на дополнительные услуги, если такие услуги являются обязательным условием получения микрокредита, предлагаются как неотъемлемая часть процесса его получения либо являются неизбежными для потребителя.

Добровольные дополнительные услуги, от которых потребитель вправе отказаться без изменения условий микрокредита, учитываются отдельно при наличии согласия потребителя на их получение.

4.8. Ломбард принимает меры по проверке достоверности и полноты сведений, используемых при оценке пригодности, путем сопоставления информации, представленной потребителем, с данными кредитных бюро, государственных информационных систем и иных доступных и законных источников.

Оценка пригодности микрокредита не основывается исключительно на данных кредитной истории потребителя финансовых услуг.

Наличие в кредитном отчете информации об установленном физическим лицом добровольном отказе от получения банковских займов и микрокредитов не признается Ломбардом признаком непригодности микрокредита и не является основанием для отказа в его предоставлении, поскольку соответствующий запрет не распространяется на микрокредиты, предоставляемые ломбардами.

4.9. При проведении оценки пригодности Ломбард учитывает соответствие суммы и срока микрокредита заявленной цели и предполагаемому способу его использования.

Если запрашиваемая сумма или срок микрокредита не соответствуют потребностям и финансовым возможностям потребителя, Ломбард вправе предложить иную сумму, срок или условия микрокредита при условии, что такие условия признаются пригодными для потребителя.

Предложение иных условий не допускается исключительно в целях формального соответствия установленным требованиям без фактического снижения риска для потребителя финансовых услуг.

4.10. При оценке пригодности Ломбард выявляет признаки повышенного кредитного риска, включая существенную долговую нагрузку, наличие просроченных обязательств, нестабильность или отсутствие достаточного дохода, неоднократную реструктуризацию задолженности и иные обстоятельства, свидетельствующие о высокой вероятности неисполнения обязательств по договору.

Наличие отдельных признаков повышенного кредитного риска оценивается в совокупности с иными сведениями о финансовом положении потребителя и не является автоматическим основанием для отказа, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

4.11. При оценке поведенческого риска Ломбард учитывает обстоятельства, свидетельствующие о непонимании потребителем условий и последствий получения микрокредита, принятии решения под влиянием или давлением третьих лиц, несоответствии выбранного продукта заявленной цели, а также о наличии иных факторов, способных привести к приобретению потребителем финансового продукта, не отвечающего его интересам и финансовым возможностям.

К признакам повышенного поведенческого риска могут относиться противоречивые объяснения потребителя о происхождении и принадлежности предмета залога, незнание его основных характеристик, действия по указанию третьих лиц, признаки психологического давления, обмана либо отсутствия самостоятельного волеизъявления.

При выявлении признаков того, что потребитель не понимает условия микрокредита либо действует несамостоятельно, работник Ломбарда проводит дополнительное разъяснение и проверку обстоятельств обращения. При невозможности подтвердить свободное и осознанное волеизъявление потребителя Ломбард отказывает в заключении договора.

4.12. При оценке риска мошенничества Ломбард учитывает противоречия в представленных сведениях, признаки подделки документов, попытки скрыть действующие обязательства, необычное поведение потребителя, возможное воздействие третьих лиц, а также иные обстоятельства, указывающие на незаконное получение микрокредита или использование похищенных персональных данных.

4.13. При наличии признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества Ломбард проводит дополнительную проверку сведений, представленных потребителем финансовых услуг, с использованием доступных законных источников информации.

В ходе дополнительной проверки Ломбард вправе запросить уточняющие сведения и документы, провести повторное собеседование с потребителем, дополнительно проверить принадлежность контактных данных и предмета залога, а также совершить иные действия, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

4.14. По результатам дополнительной проверки Ломбард принимает решение о признании микрокредита пригодным, о предложении потребителю иных пригодных условий либо о признании микрокредита непригодным.

До завершения дополнительной проверки принятие окончательного решения о предоставлении микрокредита приостанавливается.

4.15. Микрокредит признается пригодным, если по результатам проведенной оценки установлено, что его условия соответствуют целям и потребностям потребителя финансовых услуг, являются соразмерными его финансовым возможностям и не создают высокой вероятности возникновения существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору.

4.16. Микрокредит признается непригодным, если его условия не соответствуют целям или потребностям потребителя финансовых услуг, не отвечают его финансовым возможностям и уровню платежеспособности либо с высокой вероятностью приведут к существенным финансовым затруднениям при исполнении обязательств по договору.

Микрокредит также признается непригодным при невозможности достоверно оценить финансовое положение потребителя вследствие отсутствия, неполноты или недостоверности необходимых сведений.

4.17. В случае признания микрокредита непригодным Ломбард не предлагает такой микрокредит потребителю финансовых услуг, не одобряет заявление на его предоставление и не заключает договор о предоставлении микрокредита.

Желание потребителя получить микрокредит вопреки результатам оценки не является основанием для предоставления микрокредита, признанного непригодным.

4.18. Если непригодными признаны отдельные условия запрашиваемого микрокредита, Ломбард вправе предложить потребителю меньшую сумму микрокредита, иной срок, способ погашения или иные условия, снижающие финансовую нагрузку.

Предлагаемые измененные условия подлежат самостоятельной оценке пригодности до их одобрения и заключения договора.

4.19. Результаты оценки пригодности оформляются в письменной или электронной форме и содержат сведения, использованные при проведении оценки, выявленные риски, вывод о пригодности или непригодности микрокредита, а также обоснование принятого решения.

Форма документирования результатов оценки пригодности определяется Приложением 4 к настоящим Правилам и внутренними документами Ломбарда.

4.20. Документ, содержащий результаты оценки пригодности, подписывается уполномоченным работником Ломбарда либо удостоверяется электронной подписью, учетной записью работника, персональным идентификатором или иным способом, позволяющим достоверно определить лицо, проводившее или подтверждавшее оценку, и дату ее проведения.

При автоматизированном проведении оценки в информационной системе сохраняются исходные сведения, примененные критерии, результат оценки, сведения об используемом алгоритме или его версии, а также данные работника, принявшего или подтвердившего окончательное решение.

Результаты оценки пригодности и подтверждающие материалы приобщаются к кредитному досье либо хранятся в информационной системе Ломбарда в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

4.21. Ломбард обеспечивает возможность подтверждения полноты, объективности и последовательности проведенной оценки пригодности, а также сведений и критериев, использованных при принятии решения.

Не допускаются формальное проведение оценки пригодности, умышленное искажение сведений о доходах, расходах и обязательствах потребителя, исключение действующих обязательств из оценки долговой нагрузки либо изменение суммы и срока микрокредита исключительно для формального соблюдения установленных требований.

4.22. Работники Ломбарда, участвующие в проведении оценки пригодности и принятии решения о предоставлении микрокредита, действуют объективно и не допускают влияния личной заинтересованности, системы вознаграждения или плановых показателей на результаты оценки.

Система мотивации работников Ломбарда не должна стимулировать предоставление потребителям микрокредитов, не соответствующих их целям, потребностям и финансовым возможностям.

4.23. Сведения, полученные при проведении оценки пригодности, используются исключительно в целях рассмотрения заявления, предоставления и обслуживания микрокредита, управления рисками и исполнения обязанностей, установленных законодательством Республики Казахстан.

Ломбард обеспечивает конфиденциальность таких сведений, защиту персональных данных и соблюдение тайны предоставления микрокредита.

4.24. Оценка пригодности проводится бесплатно и не возлагает на потребителя финансовых услуг обязанность по уплате каких-либо комиссий, сборов или иных платежей.

4.25. Порядок проведения оценки пригодности, применяемые критерии, перечень используемых сведений и форма документирования результатов подлежат периодическому пересмотру Ломбардом с учетом изменений законодательства Республики Казахстан, практики предоставления микрокредитов и выявленных поведенческих и кредитных рисков.

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ, ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

5.1. Ломбард предоставляет физическим лицам микрокредиты под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, в пределах сумм и сроков, установленных законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и программами микрокредитования Ломбарда.

Конкретные суммы, сроки, ставки вознаграждения и иные условия предоставления микрокредитов определяются соответствующей программой микрокредитования и договором о предоставлении микрокредита.

5.2. Максимальная сумма микрокредита, предоставляемого Ломбардом одному заемщику по одному договору о предоставлении микрокредита, не превышает восьмидесятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного законом Республики Казахстан о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год.

Ломбард вправе устанавливать в программах микрокредитования меньшие предельные суммы с учетом вида и стоимости предмета залога, срока микрокредита, результатов оценки пригодности и платежеспособности заемщика, а также внутренних лимитов риска.

5.3. Минимальная сумма микрокредита определяется программами микрокредитования Ломбарда с учетом стоимости и ликвидности предлагаемого в залог имущества.

Сумма предоставляемого микрокредита не может превышать сумму, определенную Ломбардом по результатам оценки предмета залога и применения установленного внутренними документами соотношения между суммой микрокредита и оценочной стоимостью заложенного имущества.

5.4. Максимальный срок предоставления микрокредита Ломбардом не превышает одного года со дня предоставления микрокредита, если меньший срок не установлен законодательством Республики Казахстан для соответствующего вида микрокредита.

Минимальный срок предоставления микрокредита определяется программами микрокредитования Ломбарда.

5.5. По договору о предоставлении микрокредита, заключенному Ломбардом с физическим лицом на срок до сорока пяти календарных дней в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, применяются специальные ограничения по размеру неустойки, совокупному размеру платежей заемщика и продлению срока действия договора, установленные законодательством Республики Казахстан.

Применение указанных специальных ограничений не означает применения специального предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения ко всем микрокредитам до ста месячных расчетных показателей. Специальный предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения применяется только при одновременном соблюдении условий, предусмотренных пунктом 5.9 настоящих Правил.

5.6. Срок микрокредита исчисляется со дня предоставления заемщику суммы микрокредита до даты полного исполнения заемщиком обязательства по возврату основного долга, установленной договором о предоставлении микрокредита.

Дата предоставления и дата погашения микрокредита определяются договором о предоставлении микрокредита.

5.7. Ставка вознаграждения устанавливается в договоре о предоставлении микрокредита в процентах годовых либо в ином допускаемом законодательством выражении и применяется к непогашенному остатку основного долга, если иной порядок начисления не установлен законодательством Республики Казахстан для соответствующего вида микрокредита.

Ставка вознаграждения определяется на дату заключения договора и не может превышать предельные размеры, установленные законодательством Республики Казахстан.

5.8. Годовая эффективная ставка вознаграждения по микрокредиту, за исключением микрокредита, указанного в пункте 5.9 настоящих Правил, не превышает 46 (сорока шести) процентов.

В случае изменения нормативным правовым актом предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения Ломбард применяет новый предельный размер с даты введения соответствующего изменения в действие.

5.9. По микрокредиту, предоставляемому на срок до сорока пяти календарных дней в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, размер годовой эффективной ставки вознаграждения составляет менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (ста семидесяти девяти) процентов годовых.

По микрокредитам, не соответствующим одновременно указанным условиям по сумме и сроку, годовая эффективная ставка вознаграждения не превышает предельный размер, установленный пунктом 5.8 настоящих Правил.

5.10. По договору о предоставлении микрокредита, заключенному на срок до сорока пяти календарных дней в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, все платежи заемщика, включая вознаграждение и неустойку, за исключением суммы основного долга, в совокупности не могут превышать половины суммы предоставленного микрокредита за весь период действия договора.

Размер неустойки за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по такому договору не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки, если меньший предел не установлен законодательством Республики Казахстан или договором.

5.11. Продление срока действия договора о предоставлении микрокредита, заключенного на срок до сорока пяти календарных дней в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, допускается по соглашению сторон на действующих либо улучшающих положение заемщика условиях.

Общий срок продления такого договора не превышает девяноста календарных дней, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

5.12. Размер ставки вознаграждения, годовой эффективной ставки вознаграждения, сумма переплаты и полная стоимость микрокредита доводятся до сведения заявителя до заключения договора в порядке, установленном Главой 2 настоящих Правил.

Указанные сведения отражаются в ключевом информационном документе, договоре о предоставлении микрокредита и графике погашения в случаях, когда составление графика предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

5.13. Годовая эффективная ставка вознаграждения рассчитывается Ломбардом на дату заключения договора о предоставлении микрокредита в соответствии с действующими Правилами исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, утвержденными нормативным правовым актом уполномоченного органа.

При изменении условий договора, влекущем изменение размера или сроков денежных обязательств заемщика, годовая эффективная ставка вознаграждения пересчитывается в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

5.14. При расчете годовой эффективной ставки вознаграждения учитываются все платежи заемщика, связанные с получением, обслуживанием и погашением микрокредита, которые подлежат включению в расчет в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Не допускается исключение из расчета платежей или стоимости услуг, обязательных для получения микрокредита, в целях формального соблюдения предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения.

5.15. Ломбард не вправе устанавливать и взимать с заемщика платежи, комиссии, сборы и иные вознаграждения, не предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Наименование платежа не изменяет его правовую природу и не является основанием для исключения такого платежа из расчета полной стоимости микрокредита или годовой эффективной ставки вознаграждения.

5.16. Ломбард не вправе в одностороннем порядке увеличивать ставку вознаграждения, годовую эффективную ставку вознаграждения, сумму микрокредита либо вводить новые платежи по заключенному договору.

Ломбард вправе в одностороннем порядке уменьшить ставку вознаграждения или иным образом улучшить условия договора для заемщика в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором.

5.17. При досрочном полном или частичном возврате микрокредита вознаграждение начисляется за фактический период пользования непогашенной суммой микрокредита, если иной более благоприятный для заемщика порядок не предусмотрен законодательством Республики Казахстан или договором.

Взимание неустойки, комиссии или иного платежа за досрочный полный или частичный возврат микрокредита не допускается.

5.18. Если вследствие изменения законодательства установленный договором размер ставки вознаграждения или годовой эффективной ставки вознаграждения превышает новый предельный размер, Ломбард приводит условия предоставления микрокредитов в соответствие с законодательством Республики Казахстан в порядке и сроки, установленные соответствующим нормативным правовым актом.

5.19. Программы микрокредитования Ломбарда, содержащие конкретные пределы сумм, сроков и ставок вознаграждения по отдельным видам микрокредитов, являются Приложением 1 к настоящим Правилам.

Условия программ микрокредитования не могут превышать пределы или ухудшать гарантии заемщика, установленные законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

6.1. Договор о предоставлении микрокредита заключается между Ломбардом и заемщиком после принятия положительного решения по заявлению, проведения оценки пригодности микрокредита, выполнения необходимых проверок и согласования сторонами существенных условий микрокредита.

Заключение договора осуществляется при свободном и осознанном волеизъявлении заемщика. Не допускается понуждение заемщика к заключению договора, включение в договор условий, с которыми заемщик не был ознакомлен, либо оформление договора без предоставления обязательной информации и документов.

6.2. К заключению договора о предоставлении микрокредита Ломбардом приравнивается выдача заемщику залогового билета. Залоговый билет оформляет предоставление микрокредита под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, и содержит сведения о предмете залога и условиях предоставления микрокредита.

При выдаче залогового билета заключение отдельного договора о залоге не требуется, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

6.3. Договор заключается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Договор подписывается заемщиком и уполномоченным работником Ломбарда либо удостоверяется иным законным способом, позволяющим достоверно определить стороны договора, подтвердить их волеизъявление и обеспечить неизменность содержания документа.

Договор заключается на казахском и русском языках. При заключении договора с иностранным физическим лицом договор заключается на казахском языке и языке, приемлемом для сторон, если иной порядок не установлен законодательством Республики Казахстан.

6.4. До заключения договора Ломбард предоставляет заемщику ключевой информационный документ, являющийся частью договора, проект договора, залоговый билет и иные документы, подлежащие подписанию.

Заемщику предоставляется достаточное время для ознакомления с документами и возможность получить разъяснения по их содержанию.

6.5. Условия договора должны соответствовать законодательству Республики Казахстан, настоящим Правилам, программе микрокредитования, результатам оценки пригодности и решению Ломбарда о предоставлении микрокредита.

Условия договора излагаются ясно, последовательно и однозначно. Не допускаются противоречия между договором, ключевым информационным документом, графиком погашения и иными документами, являющимися частью договора.

Договор не должен содержать ссылки на внутренние документы Ломбарда, с которыми заемщик не был ознакомлен до заключения договора либо содержание которых может изменяться Ломбардом в одностороннем порядке с ухудшением положения заемщика.

6.6. Договор содержит общие условия, права и обязанности сторон, ограничения деятельности Ломбарда, ответственность сторон, порядок изменения и прекращения договора, а также иные обязательные условия, установленные законодательством Республики Казахстан.

Первая страница договора и последовательность расположения его условий оформляются в соответствии с Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности.

6.7. В договоре указываются дата и место его заключения, сведения о Ломбарде и заемщике, сумма и срок микрокредита, ставка вознаграждения, годовая эффективная ставка вознаграждения, сумма переплаты, способ и метод погашения, порядок начисления вознаграждения и неустойки, очередность погашения задолженности, сведения об обеспечении, срок действия договора и иные обязательные условия.

Информация о сумме микрокредита, сумме переплаты и полной стоимости микрокредита отражается в установленной законодательством последовательности и форме.

6.8. В договоре указывается способ выдачи микрокредита.

До 1 октября 2026 года допускается использование формулировки «способ выдачи микрокредита» в редакции, предусмотренной переходными положениями Требований № 92.

С 1 октября 2026 года способ выдачи микрокредита и реквизиты получателя денежных средств указываются в объеме, установленном действующей редакцией Требований № 92.

6.9. При погашении микрокредита частями к договору прилагается подписанный сторонами график погашения, составленный по установленной форме.

График погашения не прилагается к договору, по которому возврат суммы микрокредита и уплата вознаграждения осуществляются единовременным платежом в конце срока микрокредита, если такое исключение предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

6.10. В договоре или залоговом билете указываются наименование, индивидуальные признаки, состояние, комплектность и оценочная стоимость предмета залога, сумма микрокредита, обеспечиваемого залогом, место хранения имущества и иные сведения, необходимые для его идентификации.

Описание предмета залога должно позволять отличить его от иного имущества и определить состояние вещи на момент передачи Ломбарду.

6.11. Ломбард передает заемщику один экземпляр подписанного договора либо залогового билета, ключевого информационного документа, титульного листа, результата оценки пригодности микрокредита, графика погашения при его наличии и иных документов, передача которых заемщику предусмотрена законодательством Республики Казахстан.

Результат оценки пригодности микрокредита является неотъемлемой частью договора в случаях, установленных Требованиями № 92.

При заключении договора в электронной форме заемщику обеспечивается возможность сохранить и воспроизвести переданные документы без изменения их содержания.

6.12. Договор вступает в силу с момента его заключения, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан или самим договором.

Обязательство Ломбарда по предоставлению микрокредита считается исполненным с момента выдачи денег заемщику наличным способом либо зачисления денег на банковский счет или платежный инструмент, указанный заемщиком.

6.13. Изменение условий договора допускается по соглашению сторон, по инициативе заемщика в порядке урегулирования задолженности, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Изменения оформляются дополнительным соглашением, новым залоговым билетом, заявлением о присоединении, электронным документом либо иным способом, позволяющим подтвердить содержание изменений и согласие сторон.

6.14. Ломбард не вправе изменять условия договора в одностороннем порядке, за исключением их изменения в сторону улучшения положения заемщика.

К улучшению условий относятся уменьшение или отмена неустойки, уменьшение ставки вознаграждения, отсрочка или рассрочка платежей, изменение метода либо очередности погашения в пользу заемщика, увеличение срока микрокредита без увеличения общей суммы его денежных обязательств и иные изменения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

6.15. При одностороннем применении Ломбардом улучшающих условий согласие заемщика не требуется, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан или договором.

Ломбард уведомляет заемщика о примененных изменениях способом и в срок, предусмотренными договором. Заемщик вправе отказаться от применения улучшающих условий в случаях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

- 6.16. При изменении суммы денежных обязательств заемщика, срока или периодичности их исполнения Ломбард составляет и передает заемщику новый график погашения, если составление графика обязательно.
- Новый график является неотъемлемой частью договора с даты вступления соответствующих изменений в силу.
- 6.17. Продление срока действия договора допускается по соглашению сторон при условии соблюдения предельных сроков, ставок, суммы переплаты и иных ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан и Главой 5 настоящих Правил.
- Продление не допускается без согласия заемщика либо на условиях, ухудшающих его положение по сравнению с условиями, допускаемыми законодательством Республики Казахстан.
- 6.18. Заемщик вправе обратиться в Ломбард с заявлением о внесении изменений в условия договора при возникновении обстоятельств, влияющих на возможность исполнения обязательств.
- Такое заявление рассматривается в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и Главой 11 настоящих Правил. Ломбард сообщает заемщику решение о согласии с предложенными изменениями, встречное предложение либо мотивированный отказ. Законодательством предусмотрен пятнадцатидневный срок рассмотрения такого заявления.
- 6.19. Изменение условий договора в рамках урегулирования задолженности должно учитывать социальное и финансовое положение заемщика, причины возникновения просрочки и необходимость снижения его долговой нагрузки.
- Изменение условий не должно использоваться для сокрытия просроченной задолженности, необоснованного увеличения общей суммы обязательств заемщика или обхода ограничений по ставкам, неустойке и сумме переплаты.
- 6.20. Уступка Ломбардом права требования по договору допускается только лицам и в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- При уступке права требования к отношениям заемщика с новым кредитором применяются требования и ограничения, установленные законодательством Республики Казахстан для первоначального кредитора.
- Ломбард уведомляет заемщика о состоявшейся уступке, объеме переданных прав, размере и структуре задолженности, реквизитах нового кредитора и порядке дальнейшего исполнения обязательств.
- 6.21. Договор прекращается вследствие полного исполнения заемщиком обязательств, реализации предмета залога в предусмотренных законодательством случаях, расторжения договора, признания его недействительным, прощения долга, совпадения должника и кредитора в одном лице, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
- 6.22. Заемщик вправе досрочно полностью или частично вернуть микрокредит без уплаты неустойки, комиссии или иного платежа за досрочный возврат.
- При полном досрочном исполнении обязательств договор прекращается после уплаты суммы основного долга, вознаграждения за фактический период пользования микрокредитом и иных законно начисленных сумм.
- 6.23. После полного исполнения заемщиком обязательств Ломбард прекращает начисление вознаграждения и неустойки, закрывает задолженность в учетной системе и возвращает предмет залога заемщику, залогодателю либо их надлежаще уполномоченному представителю.
- Предмет залога возвращается после идентификации получателя и проверки его права на получение имущества. Ломбард вправе потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность, залогового билета либо иных документов, подтверждающих право на получение предмета залога.
- Отсутствие бумажного залогового билета само по себе не должно препятствовать возврату имущества, если личность и право получателя достоверно установлены Ломбардом.
- 6.24. Договор может быть расторгнут по соглашению сторон либо по решению суда в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- Односторонний отказ Ломбарда от договора допускается только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором, и не освобождает Ломбард от обязанности соблюдать установленный порядок обращения взыскания на предмет залога и возврата заемщику причитающихся денежных средств.
- 6.25. Недействительность отдельного условия договора не влечет недействительности остальных его условий, если договор мог быть заключен без включения недействительного условия.

Условие договора, ограничивающее права заемщика по сравнению с законодательством Республики Казахстан, не применяется. Вместо него применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.

6.26. При прекращении договора Ломбард обеспечивает сохранность документов, сведений о договоре, произведенных платежах, результатах оценки пригодности и операциях с предметом залога в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан.

Прекращение договора не прекращает обязанность Ломбарда соблюдать тайну предоставления микрокредита и требования о защите персональных данных.

6.27. Споры, связанные с заключением, изменением, исполнением и прекращением договора, разрешаются путем обращения в Ломбард, к микрофинансовому омбудсману, в уполномоченный орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ, ПОГАШЕНИЯ И ПРОДЛЕНИЯ СРОКА МИКРОКРЕДИТА

7.1. Выдача микрокредита осуществляется после заключения договора о предоставлении микрокредита, оформления залогового билета, передачи предмета залога Ломбарду и выполнения иных условий, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и договором.

7.2. Микрокредит выдается заемщику в национальной валюте Республики Казахстан — тенге, наличным способом через кассу Ломбарда либо безналичным способом путем перечисления денег на банковский счет, платежную карточку или иной платежный инструмент, указанный заемщиком, если такой способ допускается законодательством Республики Казахстан и предусмотрен договором.

При предоставлении микрокредита в целях оплаты товаров, работ или услуг деньги могут быть перечислены третьему лицу по заявлению заемщика в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и договором.

7.3. Способ выдачи микрокредита определяется договором о предоставлении микрокредита.

Факт выдачи микрокредита подтверждается расходным кассовым ордером, платежным документом, выпиской по банковскому счету, электронным подтверждением операции либо иным документом, позволяющим установить сумму и дату выдачи микрокредита.

7.4. Обязательство Ломбарда по выдаче микрокредита считается исполненным с момента передачи наличных денег заемщику либо зачисления денег на банковский счет, платежный инструмент заемщика или счет третьего лица, указанный заемщиком в соответствии с договором.

7.5. Заемщик погашает сумму основного долга, уплачивает вознаграждение и иные предусмотренные законодательством и договором платежи в размере, порядке и сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита и графиком погашения при его наличии.

7.6. Погашение микрокредита осуществляется наличным способом путем внесения денег в кассу Ломбарда либо безналичным способом путем перечисления денег на банковский счет Ломбарда, указанный в договоре.

Ломбард вправе принимать платежи посредством платежных организаций, электронных терминалов, мобильных приложений и иных платежных сервисов, если такой способ обеспечивает надлежащую идентификацию платежа и его зачисление в счет исполнения обязательств заемщика.

7.7. Расходы, взимаемые банками, платежными организациями и иными третьими лицами за перевод денег, несет заемщик, если такие расходы не включены в стоимость микрокредита и не подлежат оплате Ломбардом в соответствии с законодательством Республики Казахстан или договором.

Платеж заемщика должен быть внесен в размере, достаточном для зачисления на счет Ломбарда суммы, необходимой для исполнения соответствующего обязательства.

7.8. Датой исполнения обязательства заемщика по внесению платежа наличным способом является дата приема денег кассой Ломбарда.

При безналичном способе погашения датой исполнения обязательства является дата зачисления денег на банковский счет Ломбарда, если иной более благоприятный для заемщика порядок не установлен законодательством Республики Казахстан или договором.

7.9. Если установленная договором дата погашения основного долга и (или) уплаты вознаграждения приходится на выходной или праздничный день, заемщик вправе произвести платеж в следующий за ним рабочий день без начисления неустойки за указанный период.

7.10. В зависимости от условий программы микрокредитования погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом не позднее окончания срока микрокредита либо обязательными периодическими платежами в течение срока действия договора.

При единовременном методе заемщик вправе погашать задолженность полностью либо частями до наступления установленного договором срока окончательного погашения.

7.11. При погашении микрокредита частями применяются аннуитетный, дифференцированный либо иной метод погашения, предусмотренный законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, программой микрокредитования и договором.

Метод и периодичность погашения указываются в договоре и графике погашения.

7.12. При дифференцированном методе погашение осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы основного долга и вознаграждение, начисленное за соответствующий период на остаток основного долга.

7.13. При аннуитетном методе погашение осуществляется равными периодическими платежами в течение срока микрокредита, включающими увеличивающуюся часть основного долга и уменьшающуюся часть вознаграждения, начисленного на остаток основного долга.

Размер первого и последнего платежей может отличаться от размера остальных платежей вследствие особенностей расчета и округления.

7.14. При единовременном методе погашения сумма основного долга и начисленное вознаграждение подлежат полному погашению не позднее установленной договором даты.

До наступления срока погашения заемщик вправе вносить платежи частями. Внесение таких платежей не изменяет единовременный метод погашения, не устанавливает периодичность обязательных платежей и рассматривается как частичное досрочное погашение задолженности, если иное прямо не предусмотрено договором.

7.15. Заемщик вправе досрочно полностью или частично погасить микрокредит без уплаты неустойки, комиссии или иного платежа за досрочное погашение.

При досрочном погашении вознаграждение начисляется за фактический период пользования непогашенной суммой микрокредита.

7.16. При частичном досрочном погашении условия дальнейшего исполнения обязательств определяются договором и соглашением сторон.

7.17. Заемщик вправе погасить задолженность полностью в любое время до реализации предмета залога в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором.

Полное погашение задолженности до реализации предмета залога прекращает основания для его реализации, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

7.18. При поступлении от заемщика платежа Ломбард выдает кассовый чек, квитанцию, электронное подтверждение либо иной документ, содержащий сведения о дате, сумме и назначении платежа.

По запросу заемщика Ломбард в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет сведения о суммах, выплаченных Ломбарду, размере просроченной задолженности при ее наличии, остатке основного долга, размерах и сроках очередных платежей, а также сумме, необходимой для полного погашения микрокредита. Требование о трехдневном сроке соответствует действующему порядку предоставления информации по обслуживаемому микрокредиту.

7.19. Если сумма платежа, поступившего от заемщика, недостаточна для полного исполнения его обязательств по договору о предоставлении микрокредита, такая сумма направляется на погашение задолженности в очередности, установленной законодательством Республики Казахстан.

Учет и погашение задолженности по основному долгу, вознаграждению и неустойке осуществляются Ломбардом с учетом ограничений и особенностей, установленных законодательством Республики Казахстан для микрокредитов, предоставляемых ломбардами.

7.20. Ломбард отражает поступивший платеж в учетной системе не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления, если более короткий срок не установлен законодательством Республики Казахстан или внутренними документами Ломбарда.

Ошибочно зачисленный либо неидентифицированный платеж уточняется Ломбардом на основании представленных заемщиком платежных документов и иных сведений.

7.21. Продление срока микрокредита допускается по соглашению сторон до наступления срока погашения либо в период, когда такое продление допускается законодательством Республики Казахстан и предмет залога не реализован.

Продление оформляется дополнительным соглашением, новым залоговым билетом либо иным документом, позволяющим подтвердить измененные условия и согласие сторон.

7.22. Продление срока микрокредита не является выдачей нового микрокредита, если заемщику не предоставляются дополнительные денежные средства и стороны изменяют только срок исполнения действующего обязательства и связанные с ним условия.

7.23. При продлении срока Ломбард до подписания соответствующего документа сообщает заемщику новый срок возврата микрокредита, размер начисленного и подлежащего уплате вознаграждения, годовую эффективную ставку вознаграждения, сумму переплаты, общую сумму обязательств и последствия неисполнения договора.

7.24. Продление срока допускается на действующих либо улучшающих положение заемщика условиях и не должно приводить к превышению предельных размеров ставки вознаграждения, годовой эффективной ставки вознаграждения, неустойки, суммы переплаты, срока микрокредита и иных ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан и Главой 5 настоящих Правил.

7.25. Для договора о предоставлении микрокредита, заключенного на срок до сорока пяти календарных дней в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, общий срок продления не превышает девяноста календарных дней.

7.26. При продлении срока договора, влекущем изменение размера или сроков денежных обязательств заемщика, Ломбард пересчитывает годовую эффективную ставку вознаграждения и сумму переплаты, а также составляет новый график погашения, если его составление обязательно.

7.27. Продление срока договора не допускается без согласия заемщика, путем автоматического продления либо на основании заранее выраженного согласия, не позволяющего определить конкретный новый срок и условия договора.

Молчание заемщика, невостребование предмета залога или неисполнение обязательства в установленный срок сами по себе не признаются согласием на продление договора.

7.28. Ломбард вправе отказать в продлении срока микрокредита, если продление запрещено законодательством Республики Казахстан, приводит к превышению установленных ограничений, предмет залога не соответствует требованиям Ломбарда, имеются признаки мошенничества либо заемщик не согласен с предложенными условиями.

Отказ в продлении срока не прекращает обязанность заемщика исполнить обязательства по договору и не лишает его права обратиться с заявлением об урегулировании задолженности в порядке, предусмотренном Главой 11 настоящих Правил.

7.29. Уплата заемщиком начисленного вознаграждения или части задолженности не считается продлением срока договора, если стороны не оформили изменение срока в установленном порядке.

7.30. После полного погашения задолженности Ломбард закрывает договор в учетной системе и возвращает предмет залога в порядке, установленном Главами 6 и 8 настоящих Правил.

7.31. Порядок действий Ломбарда при возникновении просроченной задолженности, рассмотрения заявления заемщика об изменении условий договора и взаимодействия при взыскании задолженности определяется Главой 11 настоящих Правил.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ, ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ПРЕДМЕТА ЗАЛОГА

8.1. Исполнение обязательств заемщика по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается залогом движимого имущества, предназначенного для личного пользования, передаваемого Ломбарду во владение.

Право залога возникает у Ломбарда на основании договора о предоставлении микрокредита, оформляемого залоговым билетом, с момента передачи предмета залога Ломбарду, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

8.2. В залог принимается движимое имущество, принадлежащее залогодателю на праве собственности, находящееся в гражданском обороте, имеющее потребительскую и реализационную стоимость и соответствующее требованиям законодательства Республики Казахстан, настоящих Правил и программ микрокредитования Ломбарда.

Передавая имущество в залог, залогодатель подтверждает, что является его собственником либо обладает законным правом распоряжения имуществом, имущество не похищено, не заложено другому лицу, не находится под арестом, запретом, обременением или в споре и в отношении него отсутствуют права и притязания третьих лиц.

8.3. Ломбард принимает в залог ювелирные изделия из драгоценных металлов, цифровую, бытовую и иную технику, а также иное движимое имущество, предусмотренное программами микрокредитования и внутренними документами Ломбарда.

Конкретный перечень принимаемого имущества, требования к его состоянию, комплектности и ликвидности устанавливаются Приложением 5 к настоящим Правилам и внутренними документами Ломбарда.

8.4. Ломбард самостоятельно определяет возможность принятия имущества в залог с учетом его вида, состояния, комплектности, степени износа, спроса, ликвидности, возможности безопасного хранения и последующей реализации.

Наличие у имущества определенной рыночной стоимости само по себе не возлагает на Ломбард обязанность принять такое имущество в залог.

8.5. Ломбард не принимает в залог имущество, изъятое из гражданского оборота или ограниченное в обороте, если его залог не допускается законодательством Республики Казахстан, недвижимое имущество, имущество, право на которое возникнет в будущем, имущество, находящееся под арестом, запретом или иным обременением, а также имущество, принадлежащее третьим лицам, если залогодатель не подтвердил право его передачи в залог.

8.6. Не принимаются в залог имущество, оборот, хранение или реализация которого требуют специального разрешения, отсутствующего у Ломбарда, оружие, боеприпасы, взрывчатые, радиоактивные, токсичные, наркотические и иные опасные вещества, документы, удостоверяющие личность, государственные награды, имущество, имеющее признаки незаконного происхождения, а также вещи, прием которых запрещен законодательством Республики Казахстан.

8.7. Ломбард вправе отказать в приеме имущества, если невозможно установить его индивидуальные признаки, принадлежность, происхождение, техническое состояние или стоимость, имеются признаки подделки, изменения идентификационных номеров, повреждения маркировки либо иные обстоятельства, вызывающие обоснованные сомнения в законности происхождения имущества.

8.8. При наличии предусмотренных законодательством оснований Ломбард проверяет сведения о предлагаемом в залог имуществе по доступным государственным информационным системам, базам данных и сведениям органов внутренних дел.

При выявлении признаков незаконно добытого имущества Ломбард действует в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, и вправе отказать в заключении договора.

8.9. Документы, подтверждающие право собственности на имущество, представляются в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, программами микрокредитования или внутренними документами Ломбарда.

По движимому имуществу, право собственности на которое не подлежит государственной регистрации, отсутствие правоустанавливающего документа не препятствует его приему, если принадлежность имущества и законность распоряжения им могут быть установлены иным законным способом.

8.10. До заключения договора работник Ломбарда проводит осмотр и оценку предлагаемого имущества в присутствии залогодателя.

В ходе осмотра определяются наименование, вид, модель, марка, серийный или иной идентификационный номер, комплектность, состояние, наличие повреждений, дефектов, следов ремонта и иные характеристики, имеющие значение для идентификации, хранения, оценки и реализации имущества.

8.11. При оценке предмета залога учитываются его рыночная стоимость, физическое и моральное состояние, степень износа, комплектность, ликвидность, спрос, расходы и возможный срок реализации, а также риски снижения стоимости имущества.

Оценка предмета залога выражается в тенге и определяется соглашением Ломбарда и залогодателя.

8.12. Оценочная стоимость предмета залога не является гарантией его последующей реализации по такой стоимости и может быть ниже розничной либо средней рыночной стоимости аналогичного имущества.

Размер предоставляемого микрокредита определяется Ломбардом с учетом оценочной стоимости и ликвидности имущества, но не может превышать его оценочную стоимость и пределы, установленные программой микрокредитования.

8.13. При оценке ювелирных изделий учитываются вид изделия, масса, проба и содержание драгоценного металла, наличие и характеристики вставок, состояние, комплектность и иные факторы, влияющие на стоимость и ликвидность.

При необходимости Ломбард вправе проводить проверку пробы, массы и иных характеристик изделия способами, не приводящими к необоснованному повреждению предмета залога.

8.14. Целые и комплектные ювелирные изделия не оформляются как лом, если иное не соответствует их фактическому состоянию и законодательству Республики Казахстан.

Описание ювелирного изделия должно содержать сведения, позволяющие идентифицировать его при хранении и возврате залогодателю.

8.15. При оценке техники учитываются производитель, модель, идентификационные номера, год выпуска, техническое и внешнее состояние, работоспособность, комплектность, наличие повреждений, блокировок, учетных записей и иных ограничений использования.

Ломбард вправе отказать в приеме техники, если невозможно проверить ее работоспособность, удалить или исключить доступ к персональным данным прежнего пользователя либо обеспечить безопасное хранение и реализацию.

8.16. Результаты осмотра и оценки предмета залога отражаются в залоговом билете и учетной системе Ломбарда.

Залоговый билет содержит подробное описание предмета залога, его индивидуальные признаки, состояние, комплектность, выявленные дефекты и оценочную стоимость.

При необходимости Ломбард осуществляет фото- или видеофиксацию предмета залога. Материалы фиксации хранятся вместе с документами кредитного досье.

8.17. При приеме предмета залога Ломбард опечатывает, опломбирует или упаковывает его способом, позволяющим выявить несанкционированное вскрытие, замену либо доступ к имуществу.

Опечатывание, опломбирование или упаковка осуществляются в присутствии залогодателя с предоставлением ему возможности убедиться в правильности описания, состоянии и сохранности передаваемого имущества.

Если характер имущества не позволяет его опечатать, опломбировать или упаковать, Ломбард обеспечивает его идентификацию и сохранность иным способом.

8.18. Предмет залога принимается на хранение Ломбардом с момента его фактической передачи и оформления залогового билета.

Ломбард обеспечивает отдельный учет и хранение предметов залога, исключаящие их смешение, подмену, несанкционированное использование, повреждение или утрату.

8.19. Предметы залога хранятся в специально оборудованных помещениях, сейфах, хранилищах или иных местах, соответствующих требованиям законодательства Республики Казахстан, безопасности, противопожарной защиты и технической укреплённости.

Доступ к предметам залога предоставляется только уполномоченным работникам Ломбарда.

8.20. Ломбард обязан принимать меры, необходимые для сохранения предмета залога в состоянии, в котором он был принят, с учетом естественного износа, свойств имущества и условий хранения.

Ломбард не вправе пользоваться заложенным имуществом, передавать его в пользование третьим лицам либо распоряжаться им до возникновения законных оснований для реализации или перехода имущества в собственность Ломбарда.

8.21. В случаях, когда страхование заложенного имущества предусмотрено договором или законодательством Республики Казахстан, расходы по такому страхованию несет Ломбард, если иное прямо не установлено законодательством Республики Казахстан.

8.22. Ломбард несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение предмета залога с момента его принятия до момента возврата залогодателю, реализации либо перехода имущества в собственность Ломбарда, если не докажет наличие обстоятельств, освобождающих его от ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Размер ответственности определяется законодательством Республики Казахстан, договором и документами, подтверждающими состояние и оценочную стоимость имущества.

8.23. Залогодатель обязан до заключения договора сообщить Ломбарду об особых свойствах имущества, способных причинить вред другим вещам, работникам, помещениям или оборудованию Ломбарда либо требующих специальных условий хранения.

При сокрытии таких свойств залогодатель несет ответственность за причиненный ущерб в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.24. После полного исполнения заемщиком обязательств по договору Ломбард возвращает предмет залога заемщику, залогодателю либо их надлежаще уполномоченному представителю.

Возврат осуществляется после идентификации получателя и проверки его права на получение имущества. Ломбард вправе потребовать документ, удостоверяющий личность, залоговый билет либо иной документ, подтверждающий право на получение предмета залога.

8.25. Отсутствие у получателя бумажного залогового билета не является безусловным основанием для отказа в возврате имущества, если личность получателя, сведения о договоре и право на получение предмета залога достоверно установлены Ломбардом.

При утрате залогового билета Ломбард вправе потребовать письменное заявление и провести дополнительную проверку обстоятельств утраты до выдачи имущества.

8.26. При возврате предмета залога получателю предоставляется возможность осмотреть имущество, проверить его упаковку, пломбы, комплектность и состояние.

Факт возврата имущества подтверждается подписью получателя, кассовым или передаточным документом, электронной отметкой либо иным способом, позволяющим подтвердить дату возврата и лицо, получившее имущество.

8.27. В случае неисполнения заемщиком обязательств по договору Ломбард хранит предмет залога не менее 30 (тридцати) календарных дней после дня истечения срока погашения микрокредита.

В течение указанного срока предмет залога не реализуется и не переходит в собственность Ломбарда. Заемщик вправе полностью исполнить обязательства и получить предмет залога до момента его реализации либо перехода в собственность Ломбарда.

8.28. По истечении срока хранения, установленного пунктом 8.27 настоящих Правил, Ломбард вправе обратиться с иском на предмет залога во внесудебном порядке, если соответствующее условие предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, включая общие условия договора присоединения и (или) залоговый билет, и при соблюдении требований законодательства Республики Казахстан.

При отсутствии предусмотренного договором основания для внесудебной реализации обращение с иском осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

8.29. Ломбард не осуществляет реализацию предмета залога в период рассмотрения заявления заемщика о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, а также в течение срока, когда реализация запрещена законодательством Республики Казахстан.

В случае достижения соглашения об изменении условий договора реализация предмета залога осуществляется с учетом согласованных сторонами условий.

8.30. До реализации предмета залога Ломбард определяет его стоимость с учетом состояния имущества, рыночной конъюнктуры, спроса и расходов, непосредственно связанных с реализацией. Ломбард не допускает намеренного занижения стоимости предмета залога, реализации аффилированному или заинтересованному лицу на заведомо невыгодных условиях либо иных действий, причиняющих заемщику необоснованный имущественный ущерб.

8.31. Реализация предмета залога, не подлежащего обязательной государственной регистрации, осуществляется способом, допускаемым законодательством Республики Казахстан, в том числе путем продажи через торговый объект Ломбарда, комиссионную торговлю, электронную торговую площадку либо иным законным способом.

Порядок реализации должен обеспечивать учет имущества, фиксацию цены, даты и способа продажи, а также суммы полученных денежных средств.

8.32. Реализация предмета залога, подлежащего обязательной государственной регистрации, осуществляется путем проведения публичных торгов не ранее одного месяца после истечения срока погашения микрокредита.

В случае нереализации предмета залога, подлежащего обязательной государственной регистрации, на публичных торгах в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня начала торгов такой

предмет залога переходит в собственность Ломбарда в порядке, установленном пунктом 2-1 статьи 328 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

Переход предмета залога в собственность Ломбарда оформляется документами и, при необходимости, государственной регистрацией в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

8.33. Договор о залоге прекращается с момента реализации предмета залога либо перехода имущества в собственность Ломбарда в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Реализация предмета залога или его переход в собственность Ломбарда прекращают право залогодателя требовать возврата имущества, но не прекращают его право на получение остатка денежных средств, причитающегося после погашения задолженности.

Одновременно с прекращением договора о залоге вследствие реализации предмета залога либо перехода его в собственность Ломбарда прекращаются договор о предоставлении микрокредита и обязательства заемщика, который одновременно является залогодателем, независимо от достаточности суммы, полученной от реализации предмета залога, для полного погашения задолженности.

8.34. Из суммы, полученной от реализации предмета залога, погашаются сумма основного долга, вознаграждение, неустойка и иные подлежащие уплате Ломбарду суммы в порядке и пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и договором.

Не допускается удержание из вырученной суммы платежей и расходов, не предусмотренных законодательством Республики Казахстан или договором.

8.35. Сумма, оставшаяся после полного погашения задолженности и законно удерживаемых платежей, принадлежит залогодателю и подлежит возврату ему в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Ломбард уведомляет залогодателя о реализации предмета залога, цене реализации, размере погашенной задолженности и сумме остатка способом, предусмотренным договором.

8.36. Остаток денежных средств предоставляется залогодателю либо его надлежаще уполномоченному представителю после идентификации и подтверждения права на его получение.

Невостребованный остаток хранится и учитывается Ломбардом в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан. По истечении такого срока Ломбард действует в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

8.37. Если денежных средств, полученных от реализации предмета залога, недостаточно для погашения задолженности, последствия такой недостаточности определяются законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

Ломбард не вправе предъявлять заемщику требования, прямо исключенные законодательством Республики Казахстан в связи с реализацией предмета залога или переходом его в собственность Ломбарда.

8.38. Ломбард ведет учет операций по приему, хранению, возврату и реализации предметов залога и обеспечивает хранение залоговых билетов, актов осмотра, фотографий, сведений об оценке, документов о реализации и расчетов с заемщиком в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан.

8.39. Работники Ломбарда несут ответственность за соблюдение порядка приема, оценки, учета, хранения, возврата и реализации предметов залога в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

8.40. Требования к отдельным видам принимаемого имущества, методам оценки, упаковке, хранению и документированию состояния предмета залога устанавливаются Приложением 5 к настоящим Правилам и внутренними документами Ломбарда.

Положения таких документов не должны ограничивать права заемщика или залогодателя по сравнению с законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОГРАНИЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛОМБАРДА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Права и обязанности Ломбарда, заявителя, заемщика, залогодателя и иных потребителей финансовых услуг определяются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита.

Осуществление сторонами своих прав и исполнение обязанностей должны основываться на принципах добросовестности, разумности, справедливости, недопущения злоупотребления правом и причинения необоснованного ущерба другой стороне.

9.2. Заявитель и заемщик вправе до заключения договора ознакомиться с настоящими Правилами, программами микрокредитования, условиями предоставления микрокредита, ключевым информационным документом, проектом договора, залоговым билетом и иными документами, подлежащими подписанию.

Ломбард предоставляет потребителю возможность получить разъяснения по любому условию предлагаемого микрокредита и достаточное время для ознакомления с документами.

9.3. Заявитель вправе получить полную, достоверную, актуальную и понятную информацию о сумме и сроке микрокредита, ставке вознаграждения, годовой эффективной ставке вознаграждения, сумме переплаты, способах выдачи и погашения, условиях продления срока, порядке начисления неустойки, последствиях просрочки, условиях залога и реализации заложенного имущества.

9.4. Заявитель вправе отказаться от подачи заявления, продолжения его рассмотрения, предложенных Ломбардом условий и заключения договора до момента его подписания без уплаты штрафов, комиссий, неустойки и возмещения расходов Ломбарда, если иное прямо не установлено законодательством Республики Казахстан.

9.5. Заемщик вправе распоряжаться полученным микрокредитом по своему усмотрению, если целевое использование микрокредита не предусмотрено договором или законодательством Республики Казахстан.

9.6. Заемщик вправе получить от Ломбарда экземпляр договора или залогового билета, ключевого информационного документа, титульного листа, результата оценки пригодности микрокредита, графика погашения при его наличии и иных документов, выдача которых предусмотрена законодательством Республики Казахстан.

9.7. Заемщик вправе досрочно полностью или частично погасить микрокредит без уплаты неустойки, комиссии либо иного платежа за досрочное погашение.

При досрочном погашении вознаграждение уплачивается за фактический период пользования непогашенной суммой микрокредита в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором.

9.8. Если дата погашения основного долга и (или) уплаты вознаграждения приходится на выходной или праздничный день, заемщик вправе произвести платеж в следующий за ним рабочий день без начисления неустойки за указанный период.

9.9. Заемщик вправе в течение срока действия договора получать сведения о произведенных платежах, остатке основного долга, начисленном вознаграждении, размере просроченной задолженности, сроках и размерах очередных платежей, а также сумме, необходимой для полного погашения микрокредита.

Указанная информация предоставляется Ломбардом по запросу заемщика в течение 3 (трех) рабочих дней со дня его получения.

9.10. Заемщик вправе обратиться в Ломбард с заявлением о внесении изменений в условия договора при возникновении обстоятельств, влияющих на возможность надлежащего исполнения обязательств.

Заявление рассматривается Ломбардом в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и Главой 11 настоящих Правил.

9.11. Заемщик вправе получить мотивированное решение по заявлению об изменении условий договора, согласиться со встречным предложением Ломбарда либо отказаться от него.

При недостижении взаимоприемлемого решения заемщик вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману, в уполномоченный орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9.12. Заемщик вправе направлять Ломбарду обращения, заявления, жалобы, запросы и предложения, получать на них ответы, а также обжаловать действия или бездействие Ломбарда и его работников.

9.13. Заемщик и залогодатель вправе требовать надлежащего учета, хранения и сохранности предмета залога, получать информацию о его состоянии, а после полного исполнения обязательств — требовать возврата предмета залога в порядке, установленном настоящими Правилами и договором.

- 9.14. Заемщик вправе полностью исполнить обязательства и получить предмет залога до момента его реализации либо перехода в собственность Ломбарда, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.
- 9.15. Залогодатель вправе получить сумму, оставшуюся после реализации предмета залога и полного погашения задолженности и иных законно удерживаемых сумм.
- Ломбард предоставляет залогодателю информацию о цене реализации предмета залога, размере погашенной задолженности и причитающемся остатке денежных средств.
- 9.16. Заемщик вправе отказаться от добровольных дополнительных услуг без отказа Ломбарда в предоставлении микрокредита или ухудшения его условий, если такие услуги не являются обязательными в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.17. Потребитель финансовых услуг вправе на равное, уважительное и недискриминационное обслуживание, доступность информации и услуг, а также на соблюдение конфиденциальности, тайны предоставления микрокредита и требований законодательства о персональных данных.
- 9.18. Заявитель обязан предоставлять Ломбарду достоверные, полные и актуальные документы и сведения, необходимые для идентификации, рассмотрения заявления, проведения оценки пригодности, оценки платежеспособности, проверки предмета залога и надлежащей проверки клиента.
- Заявитель несет ответственность за последствия предоставления подложных документов, заведомо недостоверных или неполных сведений в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.19. Заемщик обязан до подписания договора ознакомиться с его условиями, ключевым информационным документом, результатом оценки пригодности, графиком погашения при его наличии и иными документами, подлежащими подписанию.
- Подписание документов не лишает заемщика права ссылаться на их противоречие законодательству Республики Казахстан или на непредоставление обязательной информации.
- 9.20. Заемщик обязан возратить сумму микрокредита, уплатить вознаграждение и иные законно начисленные суммы в размере, порядке и сроки, установленные договором.
- 9.21. Заемщик обязан своевременно сообщать Ломбарду об изменении фамилии, имени, отчества, документа, удостоверяющего личность, места жительства, номера телефона, адреса электронной почты и иных контактных данных, используемых для направления уведомлений.
- Риск неполучения уведомления вследствие непредоставления актуальных контактных данных несет заемщик в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан.
- 9.22. Заемщик обязан незамедлительно сообщать Ломбарду об обстоятельствах, способных существенно повлиять на исполнение договора, если обязанность сообщить такие сведения предусмотрена законодательством Республики Казахстан или договором.
- 9.23. Залогодатель обязан передать Ломбарду имущество, принадлежащее ему на законном основании, сообщить о правах и притязаниях третьих лиц, известных недостатках, особых свойствах и обстоятельствах, влияющих на стоимость, хранение или реализацию имущества.
- 9.24. Залогодатель не вправе передавать в залог похищенное имущество, имущество, находящееся под арестом, запретом, иным обременением или в споре, а также имущество, которым он не вправе распоряжаться.
- 9.25. Заемщик и залогодатель обязаны возместить Ломбарду документально подтвержденный ущерб, причиненный предоставлением недостоверных сведений, сокрытием опасных свойств предмета залога или иными неправомерными действиями, если такая обязанность установлена законодательством Республики Казахстан.
- 9.26. Ломбард вправе запрашивать и получать от заявителя документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления, проведения оценки пригодности и платежеспособности, надлежащей проверки клиента, проверки законности происхождения и принадлежности предмета залога.
- Ломбард не вправе требовать сведения и документы, не связанные с предоставлением и обслуживанием микрокредита либо исполнением обязанностей, установленных законодательством Республики Казахстан.
- 9.27. Ломбард вправе проверять достоверность представленных документов и сведений законными способами, получать кредитные отчеты, использовать государственные информационные системы, взаимодействовать с органами внутренних дел и иными государственными органами при наличии правовых оснований и необходимых согласий.

- 9.28. Ломбард вправе принимать решение о предоставлении микрокредита, предложении иных условий либо отказе в его предоставлении по результатам рассмотрения заявления, оценки пригодности, платежеспособности, проверки документов, кредитного отчета и предмета залога. Отказ не допускается по дискриминационным основаниям или вследствие реализации заявителем прав, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 9.29. Ломбард вправе самостоятельно определять оценочную стоимость предмета залога, размер предоставляемого микрокредита, перечень принимаемого имущества и внутренние лимиты риска в пределах законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.
- 9.30. Ломбард вправе требовать от заемщика надлежащего исполнения обязательств по договору, внесения платежей в установленные сроки и предоставления документов и сведений, обязательность которых предусмотрена законодательством Республики Казахстан или договором.
- 9.31. Ломбард вправе применять предусмотренные законодательством и договором меры при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств, включая направление уведомлений, начисление неустойки в установленных пределах, урегулирование задолженности, передачу задолженности коллекторскому агентству, обращение взыскания на предмет залога и обращение в суд.
- 9.32. Ломбард вправе изменить условия договора в одностороннем порядке только в сторону улучшения положения заемщика и с соблюдением установленного порядка уведомления.
- 9.33. Ломбард вправе уступить право требования по договору лицу, которому такая уступка разрешена законодательством Республики Казахстан, с соблюдением требований к уведомлению заемщика, защите персональных данных и сохранению установленных законом ограничений.
- 9.34. Ломбард вправе отказать в продлении срока микрокредита или изменении условий договора, если такие изменения противоречат законодательству Республики Казахстан, приводят к превышению установленных ограничений либо не обеспечивают приемлемого порядка исполнения обязательств.
- Отказ по заявлению заемщика об урегулировании задолженности должен быть мотивированным в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
- 9.35. Ломбард обязан осуществлять микрофинансовую деятельность на основании лицензии и соблюдать требования законодательства Республики Казахстан, настоящих Правил, договора и внутренних документов, не противоречащих законодательству.
- 9.36. Ломбард обязан до заключения договора предоставить заявителю полную, достоверную и понятную информацию об условиях микрокредита, провести консультацию и оценку пригодности, предоставить обязательные документы и обеспечить осознанное волеизъявление заявителя.
- 9.37. Ломбард обязан заключать договор и оформлять залоговый билет в форме и с содержанием, установленными законодательством Республики Казахстан, а также передавать заемщику предусмотренные законодательством экземпляры документов.
- 9.38. Ломбард обязан предоставлять микрокредит в размере, способом и в срок, установленные договором, и надлежащим образом учитывать поступающие платежи заемщика.
- 9.39. Ломбард обязан предоставлять заемщику по его запросу сведения о состоянии задолженности и произведенных платежах в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
- 9.40. Ломбард обязан уведомлять заемщика о возникновении просрочки, праве обратиться с заявлением об изменении условий договора и последствиях неисполнения обязательств в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.
- 9.41. Ломбард обязан рассматривать заявления заемщиков об изменении условий договора, обращения и жалобы объективно, всесторонне и в установленные сроки, предоставляя мотивированные решения.
- 9.42. Ломбард обязан обеспечить надлежащую оценку, учет, упаковку, хранение, страхование в предусмотренных законом случаях, сохранность и возврат предмета залога. При возникновении законных оснований для реализации предмета залога Ломбард соблюдает порядок и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и договором.
- 9.43. Ломбард обязан вернуть залогодателю остаток денежных средств, образовавшийся после реализации предмета залога и полного погашения задолженности и иных законно удерживаемых сумм.

- 9.44. Ломбард обязан соблюдать тайну предоставления микрокредита, требования законодательства о персональных данных и конфиденциальности сведений, полученных при обслуживании потребителя финансовых услуг.
- 9.45. Ломбард обязан обеспечить доступность услуг и информации для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения в порядке, установленном Главой 10 настоящих Правил.
- 9.46. Ломбард обязан проводить обучение работников, контролировать качество консультирования и обслуживания потребителей, предупреждать конфликт интересов, недобросовестные практики и формальный подход к оценке пригодности.
- 9.47. Ломбард обязан предоставлять военнослужащему срочной воинской службы отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению на период, установленный законодательством Республики Казахстан, без начисления вознаграждения в предусмотренных законом случаях и порядке.
- 9.48. Ломбард обязан уведомлять заемщика о переходе права требования по договору, изменении наименования, места нахождения, реквизитов и иных обстоятельствах, о которых заемщик должен быть уведомлен в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.49. Ломбарду запрещается в одностороннем порядке увеличивать ставку вознаграждения, годовую эффективную ставку вознаграждения, сумму микрокредита, вводить новые платежи, изменять способ или метод погашения в сторону ухудшения положения заемщика.
- 9.50. Ломбарду запрещается устанавливать и взимать комиссии, сборы, вознаграждения и иные платежи, не допускаемые законодательством Республики Казахстан.
- Не допускается изменение наименования платежа с целью обхода установленных запретов или исключения платежа из расчета полной стоимости микрокредита.
- 9.51. Ломбарду запрещается требовать от заемщика уплаты неустойки, комиссии или иного платежа за досрочный полный или частичный возврат микрокредита.
- 9.52. Ломбарду запрещается индексировать обязательства и платежи по договору, заключенному в тенге, с привязкой к иностранной валюте, валютному курсу или иному валютному эквиваленту.
- 9.53. Ломбарду запрещается начислять и требовать вознаграждение, неустойку и иные платежи после наступления установленных законодательством ограничений по сроку просрочки и предельной сумме обязательств.
- 9.54. Ломбарду запрещается навязывать потребителю дополнительные услуги, оформлять их без отдельно выраженного согласия, включать их стоимость в сумму микрокредита без согласия потребителя или ставить предоставление микрокредита в зависимость от приобретения необязательной услуги.
- 9.55. Ломбарду запрещается предоставлять потребителю неполную, недостоверную или вводящую в заблуждение информацию, скрывать существенные условия, преуменьшать стоимость и риски микрокредита, создавать искусственную срочность или оказывать давление при заключении договора.
- 9.56. Ломбарду запрещается предоставлять микрокредит, признанный непригодным по результатам оценки пригодности, а также формально изменять сумму, срок или иные условия исключительно для обхода установленных ограничений.
- 9.57. Ломбарду запрещается дискриминировать потребителей финансовых услуг по признакам пола, расы, национальности, языка, социального, имущественного или семейного положения, возраста, инвалидности, религии и иным обстоятельствам, не связанным с оценкой законности, пригодности и риска предоставления микрокредита.
- 9.58. Ломбарду запрещается раскрывать сведения о заемщике, его задолженности и предмете залога третьим лицам, не имеющим законного права на получение такой информации.
- 9.59. Ломбарду запрещается использовать предмет залога, передавать его в пользование третьим лицам, заменять, повреждать либо распоряжаться им до возникновения законных оснований для реализации или перехода имущества в собственность Ломбарда.
- 9.60. Ломбарду запрещается реализовывать предмет залога до истечения установленного срока хранения, в период рассмотрения заявления заемщика об изменении условий договора и в иных случаях, когда реализация запрещена законодательством Республики Казахстан.
- 9.61. Ломбарду запрещается намеренно занижать стоимость предмета залога, реализовывать его на заведомо невыгодных условиях либо удерживать остаток денежных средств, принадлежащий залогодателю.

- 9.62. Ломбарду запрещается обращаться за совершением исполнительной надписи к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом Ломбарда, а также заключать запрещенные законодательством соглашения с аффилированными частными судебными исполнителями.
- 9.63. Ломбарду запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебному взысканию и урегулированию задолженности и сбору связанной с ней информации, кроме случаев оказания таких услуг коллекторским агентством, сервисной компанией или иным лицом, прямо указанным в законодательстве Республики Казахстан.
- 9.64. В период нахождения задолженности на досудебном взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Ломбард соблюдает ограничения на обращение в суд, начисление вознаграждения и неустойки, установленные законодательством Республики Казахстан.
- 9.65. Ломбарду запрещается совершать действия, относящиеся законодательством Республики Казахстан к недобросовестным практикам, включая введение потребителя в заблуждение, сокрытие существенной информации, создание препятствий для реализации его прав, агрессивное воздействие, необоснованный отказ в рассмотрении обращения и иные действия, нарушающие законные интересы потребителя.
- 9.66. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договором.
- 9.67. Заемщик несет ответственность за несвоевременный возврат суммы микрокредита и уплату вознаграждения в виде неустойки в размере и пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и договором.
- Начисление неустойки не освобождает заемщика от исполнения основного обязательства, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.
- 9.68. Общий размер вознаграждения, неустойки и иных платежей заемщика не может превышать пределов, установленных законодательством Республики Казахстан для соответствующего вида микрокредита.
- Условие договора, устанавливающее более высокий размер ответственности заемщика, применяется в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан.
- 9.69. Заемщик отвечает за убытки, причиненные Ломбарду умышленным предоставлением подложных документов, заведомо недостоверных сведений, передачей имущества, не принадлежащего залогодателю, либо сокрытием опасных свойств предмета залога, при наличии оснований и в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.
- 9.70. Ломбард несет ответственность за нарушение порядка предоставления микрокредита, непредоставление обязательной информации и документов, неправомерное начисление и удержание денежных средств, нарушение сроков рассмотрения обращений, тайны предоставления микрокредита, законодательства о персональных данных и иных обязательных требований.
- 9.71. Ломбард несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение предмета залога с момента его принятия до возврата, реализации либо перехода имущества в собственность Ломбарда в порядке и пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.
- 9.72. Ломбард возмещает потребителю убытки, причиненные неправомерными действиями или бездействием Ломбарда, его работников или привлеченных лиц, если наличие убытков, противоправность поведения, причинная связь и иные необходимые условия ответственности установлены в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.73. Ломбард не несет ответственности за последствия, вызванные предоставлением заявителем или заемщиком недостоверных либо неполных документов и сведений, несвоевременным сообщением об изменении контактных данных, действиями банков, платежных организаций и иных независимых третьих лиц, а также обстоятельствами, за которые Ломбард не отвечает в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 9.74. Освобождение стороны от ответственности за нарушение обязательства допускается только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
- Условия договора, полностью исключаящие или необоснованно ограничивающие установленную законодательством ответственность Ломбарда перед потребителем финансовых услуг, не применяются.
- 9.75. Применение мер ответственности не препятствует сторонам урегулировать спор путем изменения условий договора, медиации, обращения к микрофинансовому омбудсману либо

использования иных способов защиты прав, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

10. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ЛИЦАМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ НАСЕЛЕНИЯ

10.1. Ломбард организует работу с потребителями финансовых услуг на принципах законности, добросовестности, равного и уважительного отношения, доступности финансовых услуг и информации, недопущения дискриминации, введения в заблуждение, навязывания услуг и создания необоснованных препятствий для реализации прав потребителей.

10.2. Обслуживание потребителей финансовых услуг осуществляется с учетом их индивидуальных потребностей, выбранного способа взаимодействия, способности воспринимать предоставляемую информацию и иных обстоятельств, имеющих значение для получения финансовой услуги.

Ломбард не допускает формального подхода к консультированию и обслуживанию потребителя, если имеются очевидные признаки того, что потребитель не понимает содержание предлагаемых документов, условия микрокредита или последствия принимаемых обязательств.

10.3. Работники Ломбарда при взаимодействии с потребителями финансовых услуг обязаны соблюдать нормы деловой этики, обращаться с потребителями корректно и уважительно, предоставлять понятные ответы на поставленные вопросы и воздерживаться от действий, унижающих достоинство потребителя либо создающих психологическое давление.

10.4. Обслуживание потребителей финансовых услуг осуществляется на казахском или русском языке по выбору потребителя, а при наличии соответствующей возможности — на ином языке, приемлемом для сторон.

Работник Ломбарда разъясняет потребителю условия предоставления микрокредита в доступной форме, избегая необоснованного использования сложных профессиональных терминов и сокращений.

10.5. Ломбард обеспечивает потребителям возможность получить информацию о предоставляемых финансовых услугах непосредственно в месте обслуживания, посредством телефонной связи, электронной почты, официального интернет-ресурса и иных используемых Ломбардом каналов связи.

Информация, предоставляемая по различным каналам, должна быть достоверной, актуальной и не противоречить настоящим Правилам, программам микрокредитования и условиям договора.

10.6. При наличии очереди обслуживание потребителей осуществляется в порядке их обращения, за исключением случаев предоставления преимущественного обслуживания лицам, которым такое право предоставлено законодательством Республики Казахстан, а также лицам, состояние которых объективно затрудняет длительное ожидание.

Преимущественное обслуживание не должно приводить к унижению достоинства потребителя или раскрытию сведений о состоянии его здоровья.

10.7. Ломбард обеспечивает конфиденциальность взаимодействия с потребителем финансовых услуг. Консультация, обсуждение финансового положения, задолженности, предмета залога и условий договора проводятся таким образом, чтобы исключить необоснованное раскрытие соответствующей информации другим посетителям и третьим лицам.

10.8. Присутствие при обслуживании сопровождающего лица, переводчика, специалиста жестового языка, помощника или представителя потребителя допускается с согласия потребителя.

Участие сопровождающего лица не прекращает обязанность работника Ломбарда обращаться непосредственно к потребителю, разъяснять условия сделки самому потребителю и удостоверяться в наличии его свободного и осознанного волеизъявления.

10.9. Представитель потребителя действует на основании документов, подтверждающих его полномочия, если совершение соответствующих юридически значимых действий требует представительства.

Сопровождение потребителя при передвижении, ознакомлении с документами или получении разъяснений само по себе не наделяет сопровождающее лицо правом подписывать документы, распоряжаться микрокредитом или получать предмет залога.

10.10. Ломбард обеспечивает равный доступ к финансовым услугам и информации лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с учетом требований законодательства Республики Казахстан и применимых национальных стандартов доступности.

Инвалидность, ограниченная мобильность, пожилой возраст, временное нарушение здоровья или необходимость в посторонней помощи сами по себе не являются основанием для отказа в консультировании, принятии заявления или предоставлении микрокредита.

10.11. Решение о предоставлении микрокредита лицу с инвалидностью или представителю маломобильной группы населения принимается на общих основаниях с учетом результатов рассмотрения заявления, оценки пригодности, платежеспособности, дееспособности заявителя и соответствия предмета залога установленным требованиям.

Не допускается отказ исключительно по причине инвалидности, способа передвижения, особенностей речи, слуха, зрения или необходимости использования технических вспомогательных средств.

10.12. Ломбард принимает предусмотренные законодательством Республики Казахстан меры по обеспечению доступности помещений, в которых осуществляется обслуживание потребителей финансовых услуг, для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения с учетом требований применимых национальных стандартов.

10.13. При наличии объективных конструктивных, технических или иных обстоятельств, препятствующих обеспечению самостоятельного доступа потребителя к месту обслуживания, Ломбард обеспечивает оказание ему необходимого содействия либо предлагает иной законный и доступный способ обслуживания, не ухудшающий положение потребителя и не ограничивающий объем предоставляемых ему прав и услуг.

10.14. Вход с собакой-проводником, использование кресла-коляски, трости, костылей, ходунков, слухового аппарата, мобильного устройства и иных технических вспомогательных средств не ограничиваются, кроме случаев, когда соответствующее ограничение объективно необходимо для обеспечения безопасности и прямо предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

10.15. При обслуживании потребителя с нарушением зрения работник Ломбарда устно разъясняет содержание документов, основные условия микрокредита, размеры платежей, сроки исполнения обязательств и последствия просрочки.

По просьбе потребителя работник оказывает помощь в ознакомлении с документами без подмены волеизъявления потребителя и без права принимать решение от его имени.

10.16. Потребителю с нарушением зрения предоставляется возможность использовать собственные технические средства для увеличения текста, воспроизведения информации или ознакомления с документами, если это не создает угрозы безопасности информационных систем Ломбарда и не нарушает права третьих лиц.

Подписание документа потребителем с нарушением зрения осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, после подтверждения того, что содержание документа ему разъяснено и понятно.

10.17. При обслуживании потребителя с нарушением слуха или речи работник Ломбарда использует письменную форму общения, электронные средства связи, текстовые сообщения, услуги специалиста жестового языка либо иной приемлемый для потребителя способ коммуникации.

Ломбард не вправе требовать обязательного присутствия переводчика, если взаимодействие может быть надлежащим образом обеспечено иным способом.

10.18. При привлечении специалиста жестового языка, переводчика или иного лица, оказывающего содействие в коммуникации, Ломбард обеспечивает соблюдение конфиденциальности и тайны предоставления микрокредита.

При необходимости потребитель подтверждает согласие на раскрытие такому лицу сведений в объеме, необходимом для оказания содействия.

10.19. При обслуживании потребителя с нарушением опорно-двигательных функций работник Ломбарда предоставляет возможность ознакомиться с документами и подписать их в положении и месте, удобных для потребителя, а также оказывает разумную помощь при передаче документов и предмета залога.

10.20. При обслуживании потребителя, испытывающего затруднения при чтении, письме, восприятии или понимании информации, работник Ломбарда предоставляет дополнительные разъяснения, разделяет информацию на понятные смысловые части и проверяет понимание существенных условий договора.

Проверка понимания не должна проводиться в унижительной форме или превращаться в необоснованную оценку интеллектуальных способностей потребителя.

10.21. Наличие инвалидности, пожилой возраст или необходимость дополнительного разъяснения не свидетельствуют об отсутствии дееспособности потребителя.

При наличии обоснованных сомнений в способности потребителя понимать значение своих действий и руководить ими Ломбард действует в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан и не основывает вывод исключительно на внешнем виде, диагнозе либо наличии инвалидности.

10.22. Работник Ломбарда обязан удостовериться, что потребитель принимает решение самостоятельно и не находится под очевидным давлением, угрозами, обманом или контролем третьих лиц.

При наличии признаков несамостоятельного волеизъявления, мошенничества либо принуждения Ломбард проводит дополнительную проверку и вправе приостановить обслуживание или отказать в заключении договора до устранения соответствующих сомнений.

10.23. К признакам возможного давления или мошенничества относятся указания третьего лица не отвечать на вопросы работника Ломбарда, попытки третьего лица подписать документы вместо потребителя без надлежащих полномочий, противоречивые объяснения о цели получения денег или происхождении предмета залога, а также иные обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии свободного волеизъявления.

10.24. При выявлении признаков возможного мошенничества в отношении пожилого человека, лица с инвалидностью или иного уязвимого потребителя работник Ломбарда по возможности проводит беседу без присутствия лица, способного оказывать давление, и дополнительно разъясняет потребителю риски сделки.

Такие меры принимаются с соблюдением достоинства потребителя, его прав и требований законодательства о персональных данных.

10.25. Ломбард не вправе требовать от лица с инвалидностью медицинские документы, сведения о диагнозе или индивидуальную программу реабилитации, если такие сведения не необходимы для совершения конкретного юридически значимого действия и их предоставление прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

10.26. Потребитель самостоятельно сообщает работнику Ломбарда о необходимости оказания помощи, использования специального способа коммуникации или предоставления документов в доступной форме.

Отсутствие такого сообщения не освобождает работника Ломбарда от обязанности предложить разумную помощь, если потребность в ней очевидна.

10.27. Помощь лицу с инвалидностью или представителю маломобильной группы населения оказывается бесплатно.

Не допускается взимание дополнительной платы за предоставление информации в доступной форме, содействие при ознакомлении с документами, использование альтернативного способа коммуникации или иные меры, необходимые для равного доступа к финансовой услуге.

10.28. Ломбард обеспечивает возможность подачи лицами с инвалидностью и маломобильными группами населения заявлений, обращений и жалоб доступным способом, в том числе письменно, устно, в электронной форме или через надлежаще уполномоченного представителя.

Отказ в принятии обращения по причине формы его подачи не допускается, если такая форма предусмотрена законодательством Республики Казахстан или настоящими Правилами.

10.29. При устном обращении потребителя, который вследствие инвалидности или состояния здоровья не может самостоятельно составить письменный документ, работник Ломбарда оказывает помощь в изложении обращения.

Текст обращения зачитывается или иным способом доводится до сведения потребителя и подтверждается им способом, позволяющим установить его волеизъявление.

10.30. Ответы на обращения лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения предоставляются способом, доступным заявителю и указанным им в обращении, если такой способ допускается законодательством Республики Казахстан и техническими возможностями Ломбарда.

10.31. Ломбард принимает меры по обеспечению доступности информации, размещаемой на официальном интернет-ресурсе, терминалах и иных электронных средствах обслуживания, если такие средства используются Ломбардом.

Информация должна быть изложена понятным языком, иметь читаемое оформление и обеспечивать возможность ознакомления без необоснованных технических препятствий.

10.32. При использовании дистанционного обслуживания Ломбард применяет способы идентификации и подтверждения волеизъявления, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Если стандартный способ идентификации объективно недоступен потребителю вследствие инвалидности, Ломбард при наличии законной и технической возможности предлагает альтернативный способ, обеспечивающий сопоставимый уровень безопасности.

10.33. Адаптация способа обслуживания не должна приводить к снижению требований к идентификации потребителя, проверке дееспособности, оценке пригодности, защите персональных данных и противодействию мошенничеству.

10.34. Ломбард не гарантирует предоставление микрокредита лицу с инвалидностью или представителю маломобильной группы населения исключительно в связи с его принадлежностью к соответствующей категории.

Равный доступ означает равную возможность обратиться за услугой, получить информацию и пройти предусмотренные проверки, но не освобождает заявителя от соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

10.35. При невозможности предоставить потребителю конкретную услугу или способ обслуживания Ломбард разъясняет причины такого ограничения и, при наличии возможности, предлагает иной законный способ получения услуги.

10.36. Работникам Ломбарда запрещается делать предположения о финансовом положении, платежеспособности, способности понимать условия договора или принадлежности имущества потребителя исключительно на основании инвалидности, возраста, внешнего вида, речи либо способа передвижения.

10.37. Работникам Ломбарда запрещается обращаться к сопровождающему лицу вместо потребителя, обсуждать с ним условия микрокредита без согласия потребителя либо позволять сопровождающему лицу принимать решение за потребителя при отсутствии надлежащих полномочий.

10.38. Работникам Ломбарда запрещается отказывать в обслуживании вследствие необходимости затратить дополнительное разумное время на разъяснение условий, ознакомление с документами или применение доступного способа коммуникации.

10.39. Ломбард обеспечивает обучение работников правилам взаимодействия с потребителями финансовых услуг, включая лиц с инвалидностью, пожилых лиц и маломобильные группы населения.

Обучение включает вопросы этичного общения, предоставления разумной помощи, соблюдения конфиденциальности, распознавания признаков давления и мошенничества, а также недопущения дискриминации.

10.40. Ломбард определяет работников, ответственных за организацию доступного обслуживания, рассмотрение обращений о нарушении прав лиц с инвалидностью и принятие мер по устранению выявленных недостатков.

10.41. Ломбард периодически оценивает доступность мест и каналов обслуживания, анализирует обращения потребителей и принимает меры по устранению выявленных физических, информационных, организационных и коммуникационных препятствий.

10.42. Сведения об инвалидности, состоянии здоровья, необходимости сопровождения и примененных мерах доступности обрабатываются только в объеме, необходимом для оказания услуги и исполнения требований законодательства Республики Казахстан.

Такие сведения относятся к персональным данным и не подлежат разглашению без согласия потребителя, кроме случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

10.43. Факт предоставления потребителю разумной помощи, дополнительного разъяснения или альтернативного способа обслуживания фиксируется Ломбардом только в случаях, когда это необходимо для подтверждения соблюдения требований законодательства, защиты прав потребителя или обеспечения безопасности сделки.

Фиксация осуществляется корректно и не должна содержать унижительных, субъективных или дискриминационных характеристик потребителя.

10.44. Нарушение работником Ломбарда установленного порядка обслуживания потребителей финансовых услуг, необоснованный отказ в оказании помощи, дискриминационное поведение или разглашение конфиденциальных сведений являются основанием для принятия мер,

предусмотренных внутренними документами Ломбарда и законодательством Республики Казахстан.

10.45. Потребитель вправе направить в Ломбард обращение по вопросам доступности финансовых услуг, качества обслуживания, действий работников и нарушения прав лиц с инвалидностью или маломобильных групп населения.

Такое обращение рассматривается в порядке, установленном Главой 11 настоящих Правил.

10.46. Потребитель финансовых услуг, относящийся к лицам с инвалидностью или маломобильным группам населения, вправе получать услуги Ломбарда с участием выбранного им доверенного лица. Участие доверенного лица осуществляется на основании свободного волеизъявления потребителя и не является обязательным условием предоставления финансовой услуги.

10.47. Ломбард устанавливает личность доверенного лица и фиксирует сведения о его участии способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

Потребитель вправе в любое время отказаться от участия доверенного лица либо заменить его другим лицом.

10.48. Доверенное лицо вправе присутствовать при консультировании и оформлении финансовой услуги, содействовать потребителю в восприятии и понимании информации, задавать уточняющие вопросы и обращать внимание работника Ломбарда на необходимость дополнительного разъяснения условий микрокредита.

Работник Ломбарда предоставляет информацию непосредственно потребителю финансовых услуг и удостоверяется в самостоятельности его волеизъявления.

10.49. Участие доверенного лица само по себе не предоставляет ему право подписывать от имени потребителя документы, распоряжаться суммой микрокредита, передавать или получать предмет залога, изменять условия договора либо совершать иные юридически значимые действия.

Такие действия совершаются доверенным лицом только при наличии надлежащим образом оформленных полномочий представителя в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10.50. Ломбард не допускает вмешательства доверенного лица в свободное волеизъявление потребителя, оказания на него давления либо совершения действий, создающих риск мошенничества или нарушения интересов потребителя.

При наличии обоснованных признаков давления, принуждения, обмана или конфликта интересов Ломбард проводит дополнительную проверку и вправе предложить потребителю продолжить обслуживание без участия такого лица.

11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ

11.1. Ломбард принимает меры по предупреждению просроченной задолженности, своевременному информированию заемщиков и поиску взаимоприемлемого способа исполнения обязательств с учетом причин возникновения финансовых затруднений, имущественного и социального положения заемщика и требований законодательства Республики Казахстан.

Урегулирование задолженности осуществляется добросовестно, объективно и без создания необоснованных препятствий для реализации заемщиком своих прав.

11.2. При возникновении просрочки исполнения денежного обязательства по договору о предоставлении микрокредита Ломбард не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты возникновения просрочки уведомляет заемщика о ее возникновении в порядке и способом, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и договором.

11.3. Уведомление о возникновении просрочки содержит:

дату возникновения просрочки;

размер просроченной задолженности с указанием суммы основного долга, вознаграждения и неустойки;

необходимость внесения платежей по договору;

право заемщика обратиться в Ломбард с заявлением о внесении изменений в условия договора;

срок подачи такого заявления;

сведения о порядке его рассмотрения;

последствия неисполнения обязательств, включая возможность обращения взыскания на предмет залога, передачи задолженности на досудебное взыскание и урегулирование, уступки права требования и обращения в суд в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

11.4. Уведомление направляется заемщику способом, предусмотренным договором, позволяющим зафиксировать факт и дату его направления, в том числе посредством телефонной связи, текстового сообщения, электронной почты, личного кабинета, цифрового объекта, почтового отправления либо иного согласованного сторонами канала.

11.5. Неисполнение заемщиком обязанности по предоставлению актуальных контактных данных не освобождает Ломбард от обязанности направить уведомление по имеющимся у него контактным данным.

Уведомление считается направленным надлежащим образом при соблюдении Ломбардом установленного договором и законодательством порядка его направления.

11.6. Заемщик – физическое лицо вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты возникновения просрочки исполнения обязательства по договору посетить Ломбард и (или) подать заявление о внесении изменений в условия договора в письменной или электронной форме либо иным предусмотренным договором способом.

Ломбард вправе принять и рассмотреть заявление заемщика, поданное после истечения указанного срока, в том числе в сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, если это не противоречит законодательству Республики Казахстан.

11.7. Заявление заемщика должно содержать:

сведения о причинах возникновения просрочки;

сведения о доходах заемщика;

описание обстоятельств, повлиявших на возможность исполнения обязательств;

предлагаемые изменения условий договора;

контактные данные заемщика;

иные сведения, имеющие значение для рассмотрения заявления.

К заявлению прилагаются документы, подтверждающие указанные обстоятельства, если такие документы имеются или их представление предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

11.8. В качестве причин обращения заемщик вправе указать снижение или утрату дохода, потерю работы, временную нетрудоспособность, тяжелое заболевание, инвалидность, отпуск по беременности и родам, уход за ребенком, смерть близкого родственника, обстоятельства непреодолимой силы и иные обстоятельства, непосредственно влияющие на исполнение обязательств.

Указанный перечень не является исчерпывающим.

11.9. Отсутствие отдельного документа не является самостоятельным основанием для отказа в принятии заявления.

При недостаточности представленных сведений Ломбард сообщает заемщику, какие документы или сведения необходимы для объективного рассмотрения заявления, и предоставляет разумный срок для их представления.

11.10. Заявление, поданное после истечения срока, установленного пунктом 11.6 настоящих Правил, принимается и рассматривается Ломбардом в случаях и при условиях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

После истечения указанного срока заявление может быть рассмотрено, в частности, при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительной надписи, мирового соглашения или соглашения об урегулировании спора в порядке медиации, а также если право требования не было уступлено третьему лицу.

11.11. Ломбард регистрирует заявление заемщика в день его поступления, а при поступлении в нерабочее время — не позднее следующего рабочего дня.

Заемщику по его просьбе предоставляется подтверждение принятия заявления с указанием даты регистрации.

11.12. Ломбард не вправе отказать в принятии заявления по причине наличия просроченной задолженности, отсутствия первоначального платежа, размера задолженности, неоднократности

предыдущих обращений или несогласия Ломбарда с предлагаемым заемщиком способом урегулирования.

11.13. При рассмотрении заявления Ломбард анализирует:

причины возникновения просрочки;
текущее финансовое и социальное положение заемщика;
доходы, обязательные расходы и долговую нагрузку;
состав семьи и наличие иждивенцев;
продолжительность и предполагаемый срок финансовых затруднений;
размер и структуру задолженности;
стоимость, состояние и ликвидность предмета залога;
ранее предоставленные меры урегулирования;
предлагаемый заемщиком способ изменения условий;
возможность восстановления надлежащего исполнения договора.

11.14. Рассмотрение заявления не должно ограничиваться формальной проверкой документов.

Ломбард оценивает возможность применения мер, которые позволяют восстановить исполнение обязательств без необоснованного увеличения долговой нагрузки заемщика.

11.15. Ломбард рассматривает предложенные заемщиком изменения и в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления сообщает заемщику:

о согласии с предложенными изменениями;
о встречном предложении по изменению условий договора;
об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

11.16. Решение направляется заемщику в письменной форме способом, предусмотренным договором, а также посредством используемых Ломбардом цифровых объектов в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

11.17. Решение Ломбарда должно быть ясным, конкретным и позволять установить:

какие обстоятельства и документы рассмотрены;
какие меры урегулирования оценивались;
содержание одобренных либо предложенных изменений;
причины отказа при его принятии;
порядок и срок принятия заемщиком встречного предложения;
право заемщика обратиться к микрофинансовому омбудсману, в уполномоченный орган или суд.

11.18. Общая ссылка на внутреннюю кредитную политику, отсутствие у Ломбарда соответствующего продукта либо отрицательное решение автоматизированной системы без индивидуального рассмотрения обстоятельств заемщика не признается достаточным обоснованием отказа.

11.19. При рассмотрении заявления Ломбард вправе предложить одну или несколько следующих мер:

изменение ставки вознаграждения в сторону уменьшения;
отсрочку платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
изменение периодичности и размеров платежей;
изменение метода погашения;
увеличение срока договора в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан;
предоставление льготного периода;
прощение просроченного вознаграждения, неустойки или их части;
изменение очередности погашения задолженности в случаях, допускаемых законодательством;
фиксацию задолженности;
составление нового графика погашения;
иные меры, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

11.20. Выбор меры урегулирования осуществляется с учетом ее фактической способности снизить платежную нагрузку и обеспечить исполнение обязательств.

Не допускается применение меры, которая формально уменьшает текущий платеж, но приводит к необоснованному увеличению общей суммы обязательств заемщика.

11.21. Ломбард не обязан безусловно соглашаться с предложенными заемщиком изменениями, однако обязан объективно рассмотреть заявление, оценить возможные меры и предоставить мотивированное решение.

- 11.22. При согласии Ломбарда с предложениями заемщика либо принятии заемщиком встречного предложения стороны оформляют изменение условий договора в порядке, установленном Главой 6 настоящих Правил.
- 11.23. При изменении размера, срока, периодичности или порядка исполнения денежных обязательств Ломбард составляет и передает заемщику новый график погашения, если его составление предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
- 11.24. Изменение условий договора не должно приводить к превышению установленных законодательством предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения, неустойки, суммы переплаты, срока микрокредита и общей суммы обязательств заемщика.
- 11.25. В период рассмотрения заявления заемщика Ломбард не реализует предмет залога и соблюдает иные ограничения, установленные законодательством Республики Казахстан. При достижении соглашения реализация предмета залога не производится при условии исполнения заемщиком измененных обязательств.
- 11.26. Подача заявления сама по себе не прекращает обязательства заемщика по договору и не отменяет начисления предусмотренных договором платежей, кроме случаев, когда иное установлено законодательством Республики Казахстан или соглашением сторон.
- 11.27. Ломбард вправе повторно рассмотреть вопрос об изменении условий договора при возникновении новых обстоятельств, существенном изменении финансового положения заемщика или представлении дополнительных документов.
- 11.28. Отказ в удовлетворении ранее поданного заявления не лишает заемщика права направить новое обращение, если оно содержит новые обстоятельства или предложения.
- 11.29. При наличии у заемщика обязательств перед несколькими кредиторами заемщик вправе обратиться за коллективным урегулированием задолженности в случаях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.
- Ломбард участвует в процедуре коллективного урегулирования задолженности только в случаях, когда такая процедура распространяется на соответствующий договор о предоставлении микрокредита и участие Ломбарда прямо предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
- 11.30. Ломбард предоставляет военнослужащему срочной воинской службы отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению на период и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан.
- Предоставление отсрочки осуществляется на основании сведений, полученных в порядке информационного обмена с государственными органами, кредитными бюро и иными участниками информационного взаимодействия, либо на основании документов, представленных военнослужащим или его представителем.
- 11.31. На период отсрочки военнослужащему не начисляются платежи, вознаграждение, неустойка и иные суммы в случаях и пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.
- 11.32. После получения сведений об увольнении заемщика со срочной воинской службы Ломбард возобновляет исполнение договора в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, и при необходимости предоставляет заемщику новый график погашения.
- 11.33. Обращением потребителя финансовых услуг признается направленное в Ломбард предложение, заявление, жалоба, запрос или иной документ, связанный с предоставлением, обслуживанием или прекращением финансовой услуги, действиями работников Ломбарда, задолженностью, предметом залога либо реализацией прав потребителя.
- 11.34. Потребитель вправе направить обращение:
- при личном посещении Ломбарда;
 - посредством почтовой связи;
 - по адресу электронной почты Ломбарда;
 - через официальный интернет-ресурс, личный кабинет или мобильное приложение при их наличии;
 - через иные используемые Ломбардом цифровые объекты;
 - через представителя;
 - иным способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
- 11.35. Ломбард размещает в доступном для потребителей месте и на официальном интернет-ресурсе при его наличии сведения о способах подачи обращений, почтовом и электронном адресах, номерах телефонов и порядке их рассмотрения.

11.36. Обращения принимаются на казахском и русском языках, а при наличии возможности — на ином языке, приемлемом для сторон.

Ответ предоставляется на языке обращения, если иной язык не согласован с заявителем.

11.37. Работник Ломбарда не вправе отказать в принятии обращения, препятствовать его регистрации, требовать от потребителя отказаться от жалобы либо ставить рассмотрение обращения в зависимость от погашения задолженности.

11.38. Каждое обращение регистрируется с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления, сведений о заявителе, предмета обращения, ответственного подразделения или работника и результата рассмотрения.

11.39. При личной подаче обращения на экземпляре заявителя проставляется отметка о его принятии с указанием даты и регистрационного номера либо выдается иное подтверждение регистрации.

11.40. Обращение рассматривается объективно, всесторонне и своевременно.

Работник, действия которого обжалуются, не принимает единоличное окончательное решение по соответствующей жалобе.

11.41. При рассмотрении обращения Ломбард:

устанавливает фактические обстоятельства;

проверяет договор, залоговый билет, платежные документы, записи информационных систем и иные материалы;

получает объяснения работников;

при необходимости запрашивает дополнительные документы у заявителя;

оценивает соблюдение законодательства, настоящих Правил, договора и внутренних процедур;

принимает меры по устранению выявленного нарушения.

11.42. Ломбард запрашивает у заявителя только те дополнительные документы и сведения, которые необходимы для рассмотрения конкретного обращения и отсутствуют у Ломбарда.

Запрос дополнительных документов не должен использоваться для необоснованного затягивания рассмотрения обращения.

11.43. Срок рассмотрения обращения не превышает 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

При необходимости установления дополнительных фактических обстоятельств срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней. Заявитель уведомляется о продлении в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения с указанием причин продления.

11.44. Если законодательством Республики Казахстан для отдельного вида заявления, обращения или запроса установлен иной срок, применяется соответствующий специальный срок.

11.45. Ответ на обращение должен содержать:

сведения о Ломбарде и заявителе;

дату и регистрационный номер обращения;

краткое изложение поставленных вопросов;

установленные обстоятельства;

обоснованное решение по каждому вопросу;

сведения о принятых мерах при выявлении нарушения;

порядок дальнейшего обжалования решения.

11.46. При удовлетворении обращения Ломбард устраняет нарушение, производит перерасчет задолженности, возвращает неправомерно удержанные денежные средства, исправляет сведения в учетных системах и кредитных бюро либо принимает иные необходимые меры.

11.47. При отказе в удовлетворении обращения Ломбард приводит конкретные фактические и правовые основания отказа.

Ответ не должен ограничиваться формулировками «условиями договора не предусмотрено», «решение принято системой» или общей ссылкой на внутренние документы.

11.48. Ответ направляется заявителю способом, указанным в обращении, а при отсутствии такого указания — способом, которым обращение поступило либо который позволяет подтвердить его получение.

11.49. Ломбард вправе оставить обращение без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, в том числе если из обращения

невозможно установить заявителя или существо вопроса, отсутствует подпись при обязательности ее наличия либо текст не поддается прочтению.

Об оставлении обращения без рассмотрения заявителю сообщается с указанием причин, если имеются данные, позволяющие направить ответ.

11.50. Повторное обращение, не содержащее новых доводов или обстоятельств, рассматривается с учетом ранее предоставленного ответа.

Ломбард не вправе автоматически оставить повторное обращение без рассмотрения, если заявитель оспаривает полноту ответа, представляет новые документы или указывает на продолжающееся нарушение.

11.51. Не допускается преследование потребителя, ухудшение условий его обслуживания, отказ в принятии платежа или применении предусмотренных законом процедур вследствие подачи обращения или жалобы.

11.52. Ломбард ведет учет и анализ обращений, их причин, сроков и результатов рассмотрения, повторности, выявленных нарушений и принятых корректирующих мер.

Результаты анализа используются для совершенствования продуктов, договоров, консультирования, оценки пригодности и работы с задолженностью.

11.53. Ломбард обеспечивает хранение обращений, ответов, подтверждающих документов и сведений о принятых мерах в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

11.54. При недостижении взаимоприемлемого решения с Ломбардом заемщик – физическое лицо вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в случаях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

Обращение к микрофинансовому омбудсману не лишает заемщика права обратиться в уполномоченный орган или суд.

11.55. Ломбард размещает в местах обслуживания и на официальном интернет-ресурсе при его наличии актуальные сведения о микрофинансовом омбудсмане, способах и порядке обращения к нему.

11.56. При обращении заемщика к микрофинансовому омбудсману Ломбард добросовестно взаимодействует с ним, соблюдает установленные сроки и предоставляет договор, залоговый билет, графики погашения, сведения о задолженности, заявление заемщика, решение Ломбарда и иные документы, необходимые для рассмотрения спора.

11.57. Ломбард предоставляет микрофинансовому омбудсману полные и достоверные сведения, не скрывает документы, имеющие значение для разрешения спора, и обеспечивает соблюдение требований о защите персональных данных и тайне предоставления микрокредита.

11.58. Запрос микрофинансового омбудсмана регистрируется в день его поступления и передается ответственному работнику Ломбарда.

Ответ предоставляется в срок и порядке, установленные законодательством Республики Казахстан и запросом микрофинансового омбудсмана.

11.59. На период рассмотрения спора микрофинансовым омбудсманом Ломбард соблюдает ограничения на взыскание задолженности, реализацию предмета залога и совершение иных действий в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

11.60. Решение микрофинансового омбудсмана исполняется Ломбардом в порядке и пределах его обязанности, установленных законодательством Республики Казахстан.

При необходимости Ломбард вносит изменения в договор, составляет новый график погашения, производит перерасчет задолженности и осуществляет иные действия, вытекающие из решения микрофинансового омбудсмана.

11.61. Если для исполнения решения микрофинансового омбудсмана требуется совершение действий заемщиком, Ломбард уведомляет его о содержании таких действий, сроках и необходимых документах.

11.62. Работники Ломбарда не вправе препятствовать обращению потребителя к микрофинансовому омбудсману, предоставлять ему недостоверную информацию о компетенции омбудсмана или ставить рассмотрение заявления Ломбардом в зависимость от отказа потребителя от обращения к омбудсману.

11.63. С 1 января 2027 года используемое в настоящих Правилах наименование «микрофинансовый омбудсман» применяется с учетом изменения законодательства Республики Казахстан на

наименование «финансовый омбудсман» без изменения существа предусмотренных настоящей Главой прав, обязанностей и процедур.

12. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

12.1. Ломбард осуществляет мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг — физических лиц, формирование ответственного отношения к получению микрокредитов и снижение рисков возникновения чрезмерной задолженности.

12.2. Мероприятия по повышению финансовой грамотности проводятся на принципах доступности, достоверности, актуальности, объективности, практической применимости, понятности информации и недопущения введения потребителей в заблуждение.

12.3. Основными целями мероприятий по повышению финансовой грамотности являются:

формирование у потребителей понимания условий и стоимости микрокредита;

разъяснение прав и обязанностей сторон договора;

содействие осознанному выбору финансового продукта;

предупреждение чрезмерной долговой нагрузки и просроченной задолженности;

повышение осведомленности о способах защиты прав потребителей;

предупреждение финансового мошенничества и неправомерного использования персональных данных;

формирование навыков планирования личного бюджета и оценки возможности исполнения обязательств.

12.4. Ломбард ежегодно разрабатывает и утверждает программу финансовой грамотности действующих и потенциальных потребителей финансовых услуг — физических лиц.

Программа утверждается уполномоченным органом или должностным лицом Ломбарда в соответствии с его внутренними документами.

12.5. Программа финансовой грамотности разрабатывается на календарный год и определяет:

цели и задачи мероприятий;

целевые группы потребителей;

тематику и содержание мероприятий;

формы и каналы распространения информации;

периодичность и сроки проведения мероприятий;

ответственных работников;

показатели оценки выполнения программы;

порядок документирования и анализа результатов.

12.6. При разработке программы учитываются характер деятельности Ломбарда, условия предоставляемых микрокредитов, состав потребителей, результаты рассмотрения обращений и жалоб, причины возникновения просроченной задолженности, выявленные недобросовестные практики и иные обстоятельства, влияющие на уровень финансовой грамотности потребителей.

12.7. Программа финансовой грамотности не заменяет обязанность Ломбарда предоставлять каждому заявителю полную информацию и индивидуальную консультацию до заключения договора о предоставлении микрокредита.

Участие потребителя в мероприятиях по финансовой грамотности не является условием получения микрокредита.

12.8. Мероприятия по повышению финансовой грамотности проводятся в отношении действующих заемщиков, заявителей, потенциальных потребителей финансовых услуг, а также иных физических лиц, заинтересованных в получении информации о микрофинансовых услугах.

12.9. При определении целевых групп Ломбард вправе учитывать потребности:

лиц, впервые обращающихся за микрокредитом;

потребителей с недостаточным опытом использования финансовых услуг;

пожилых лиц;

лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения;

лиц, испытывающих финансовые затруднения;

заемщиков, допустивших просрочку исполнения обязательств;

лиц, подвергающихся повышенному риску финансового мошенничества;

иных групп потребителей, нуждающихся в дополнительном информировании.

12.10. Содержание мероприятий по повышению финансовой грамотности включает разъяснение: назначения и особенностей микрокредита; порядка определения суммы и срока микрокредита; ставки вознаграждения и годовой эффективной ставки вознаграждения; суммы переплаты и общей суммы обязательств заемщика; способов и сроков погашения микрокредита; права на досрочное полное или частичное погашение; условий и последствий продления срока договора; порядка начисления вознаграждения и неустойки; последствий возникновения просроченной задолженности; порядка урегулирования задолженности; прав заемщика при возникновении финансовых затруднений; условий залога, хранения и реализации предмета залога; порядка обращения в Ломбард, к микрофинансовому омбудсману, в уполномоченный орган и суд.

12.11. В рамках мероприятий потребителям разъясняется различие между ставкой вознаграждения и годовой эффективной ставкой вознаграждения, а также значение суммы переплаты и общей суммы денежных обязательств.

Информация должна предоставляться таким образом, чтобы потребитель мог сопоставить стоимость микрокредита с размером своих доходов и обязательных расходов.

12.12. Ломбард разъясняет потребителям необходимость до заключения договора:

определить цель получения микрокредита;
оценить необходимость заимствования;
рассчитать возможность своевременного возврата денег;
учесть действующие долговые обязательства и обязательные расходы;
ознакомиться со всеми условиями договора и ключевым информационным документом;
не подписывать документы, содержание которых потребителю непонятно;
обратиться за дополнительными разъяснениями при наличии вопросов.

12.13. Потребителям предоставляется информация о рисках повторного и систематического получения микрокредитов для погашения ранее возникших обязательств.

Ломбард разъясняет, что продление срока договора или получение нового микрокредита может увеличить общую сумму расходов потребителя и не устраняет причину финансовых затруднений.

12.14. В рамках мероприятий по финансовой грамотности Ломбард разъясняет порядок действий при ухудшении финансового положения, включая необходимость своевременного обращения в Ломбард, представления достоверной информации и подачи заявления об изменении условий договора.

12.15. Потребителям разъясняется, что возникновение просрочки может повлечь начисление неустойки в установленных пределах, ухудшение кредитной истории, обращение взыскания на предмет залога, передачу задолженности на досудебное взыскание и урегулирование, уступку права требования или обращение в суд в предусмотренных законодательством случаях.

12.16. Ломбард предоставляет информацию о способах предупреждения финансового мошенничества, включая необходимость:

не сообщать третьим лицам пароли, коды подтверждения и иные средства доступа;
не передавать документы, удостоверяющие личность, посторонним лицам;
проверять сведения о кредиторе и условиях финансовой услуги;
не оформлять микрокредит по просьбе неизвестных или оказывающих давление лиц;
не передавать имущество в залог, если оно не принадлежит залогодателю;
немедленно сообщать о подозрительных действиях в Ломбард и компетентные органы.

12.17. Ломбард разъясняет потребителям право установить добровольный отказ от получения банковских займов и микрокредитов в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

При этом потребителям сообщается об особенностях применения такого отказа к микрокредитам, предоставляемым ломбардами, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12.18. Мероприятия по повышению финансовой грамотности могут проводиться в следующих формах:

размещение информационных материалов в местах обслуживания;
публикация материалов на официальном интернет-ресурсе и в социальных сетях Ломбарда;
распространение памяток, буклетов, календарей, инструкций;
индивидуальные и групповые консультации;
обучающие видеоматериалы и презентации;
тематические публикации, сообщения и уведомления;
семинары, встречи, лекции и иные образовательные мероприятия;
участие в мероприятиях, проводимых уполномоченным органом и иными организациями;
иные формы, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

12.19. Информационные материалы излагаются простым и понятным языком, без необоснованного использования специальных терминов, мелкого шрифта, сложных формулировок и иных способов, затрудняющих восприятие информации.

При использовании специального термина его значение разъясняется потребителю.

12.20. Материалы по финансовой грамотности предоставляются на казахском и русском языках.

При наличии возможности Ломбард обеспечивает их предоставление в иных форматах и на иных языках с учетом потребностей целевых групп.

12.21. При подготовке материалов учитываются потребности лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения.

Ломбард принимает разумные меры для обеспечения читаемости текста, доступности электронных материалов, возможности устного разъяснения и использования иных форматов, предусмотренных Главой 10 настоящих Правил.

12.22. Материалы по финансовой грамотности должны содержать нейтральную и сбалансированную информацию.

Ломбард не допускает преуменьшения рисков микрокредита, сокрытия существенных условий или формирования у потребителя представления о микрокредите как о безвозмездном, гарантированном либо не требующем возврата источнике денежных средств.

12.23. Мероприятия по финансовой грамотности не должны использоваться для скрытой рекламы, навязывания микрокредитов, оказания давления на потребителя либо обхода требований к рекламе и раскрытию информации.

Если информационный материал одновременно содержит предложение о заключении договора, к нему применяются требования законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил к рекламе и раскрытию условий финансовой услуги.

12.24. Работники Ломбарда, участвующие в проведении мероприятий, предоставляют достоверные и актуальные сведения и не вправе гарантировать одобрение заявления, обещать предоставление микрокредита на условиях, отличающихся от утвержденных программ, либо давать потребителю заведомо необоснованные рекомендации.

12.25. Ломбард обеспечивает обучение работников, непосредственно взаимодействующих с потребителями, по вопросам финансовой грамотности, ответственного кредитования, консультирования, оценки понимания потребителем условий договора и предупреждения финансового мошенничества.

12.26. Обучение работников проводится при приеме на работу, при изменении законодательства, программ микрокредитования и внутренних документов, а также периодически в соответствии с утвержденными Ломбардом планами.

12.27. При проведении мероприятий Ломбард не запрашивает у участников персональные данные, не необходимые для соответствующего мероприятия.

Сбор и обработка персональных данных осуществляются только при наличии законных оснований и в объеме, необходимом для заявленной цели.

12.28. Информация о конкретном заемщике, его задолженности, финансовом положении или предмете залога не используется в обучающих материалах без его согласия, за исключением обезличенных сведений, не позволяющих установить личность потребителя.

12.29. Проведение мероприятий по финансовой грамотности документируется в объеме, позволяющем подтвердить исполнение утвержденной программы.

Документирование может включать утвержденную программу, планы мероприятий, экземпляры информационных материалов, сведения о датах и формах проведения, отчетные материалы и иные подтверждающие документы.

12.30. Ломбард осуществляет контроль выполнения программы финансовой грамотности и оценивает результативность проведенных мероприятий.

При оценке могут учитываться количество и охват мероприятий, доступность материалов, результаты обратной связи, характер обращений потребителей, повторяющиеся ошибки при заключении и исполнении договоров, а также иные показатели, установленные программой.

12.31. Оценка результативности мероприятий не должна основываться исключительно на количестве предоставленных микрокредитов, объеме продаж либо иных коммерческих показателях. Основным критерием является повышение информированности потребителей и снижение рисков принятия ими необоснованных финансовых решений.

12.32. По итогам календарного года ответственным работником или подразделением Ломбарда составляется отчет о выполнении программы финансовой грамотности.

Отчет содержит сведения о проведенных мероприятиях, использованных материалах и каналах, охвате целевых групп, выявленных недостатках и предложениях по совершенствованию работы.

12.33. Результаты выполнения программы учитываются при разработке программы на следующий календарный год, актуализации информационных материалов, обучении работников и совершенствовании порядка консультирования потребителей.

12.34. При выявлении недостоверной, устаревшей или вводящей в заблуждение информации Ломбард незамедлительно прекращает ее распространение и принимает меры по исправлению или замене соответствующих материалов.

12.35. Ломбард вправе взаимодействовать с уполномоченным органом, микрофинансовым омбудсманом, профессиональными объединениями, образовательными организациями и иными лицами при разработке и проведении мероприятий по повышению финансовой грамотности.

Такое взаимодействие не освобождает Ломбард от ответственности за содержание материалов, распространяемых от его имени.

12.36. Материалы и документы, подтверждающие разработку, утверждение, проведение и оценку программы финансовой грамотности, хранятся Ломбардом в течение срока, установленного законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

12.37. Ответственность за организацию мероприятий по повышению финансовой грамотности, выполнение ежегодной программы и достоверность распространяемых материалов несут уполномоченные работники и должностные лица Ломбарда в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.