

**«Ломбард Auto money (Авто мани)» ЖШС  
2026 жылғы «20» шілдедегі № 02/07-2026  
қатысушыларының жалпы жиналысының хаттамасымен  
БЕКІТІЛГЕН**

**«ЛОМБАРД AUTO MONEY (АВТО МАНИ)»  
ЖШС  
МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ  
ЕРЕЖЕСІ**

**Алматы қ., 2026 жыл**

## 1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Ломбард Auto money (Авто мани)» ЖШС Микрокредиттер беру ережесі (бұдан әрі - Ереже) жеке тұлғаларға микрокредиттер беру барысында «Ломбард Auto money (Авто мани)» ЖШС (бұдан әрі - Ломбард) құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қимыл рәсімдерін регламенттеу мақсатында әзірленді.
2. Осы Ереже кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес мақсаттарға Жеке тұлғаларға микрокредиттер беру тәртібін айқындайды.
3. Осы Ереже Қазақстан Республикасының заңнамасына және Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленді және Қазақстан Республикасының заңнамасының өзгеруіне, Ломбардтың кредиттік өнімдерінің шарттарын айқындайтын Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарына өзгерістер енгізілуіне қарай жаңартылуға жатады.
4. Осы Ережеде мынадай ұғымдар мен қысқартулар пайдаланылады:
  - 1) Ломбард – «Ломбард Auto money (Авто мани)» ЖШС заңды тұлғасы, республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде бір жылға дейінгі мерзімге жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүліктің кепілімен Жеке тұлғаларға микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүргізеді;
  - 2) Өтініш беруші-Қазақстан Республикасының резиденті болып табылатын және Ломбардтың атына Микрокредит беру туралы өтініш жіберген әрекетке қабілетті жеке тұлға.
  - 3) Қарыз алушы-Ломбардпен микрокредит беру туралы шарт жасасқан немесе Микрокредит алуға өтініш берген (беруге ниетті) жеке тұлға;
  - 4) Қосалқы қарыз алушы - Ломбардпен Қарыз алушымен бірге микрокредит беру туралы шарт жасасқан және Микрокредитті, оның ішінде сыйақыны қайтару жөніндегі міндеттемені орындауға ортақ жауапты тұлға ретінде әрекет ететін жеке тұлға;
  - 5) Микрокредит-Ломбардтың Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында беретін ақшасы;
  - 6) Сыйақы-Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес негізгі борышқа пайыздық мәнде айқындалған берілген Микрокредит үшін төлем;
  - 7) ЖТСМ-уәкілетті орган бекіткен ережеге сәйкес есептелетін, сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;
  - 8) Микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – Шарт) - Ломбард Қарыз алушының меншігіне ақша беретін шарт, ал Қарыз алушы негізгі борыш сомасын Ломбардқа уақтылы қайтаруға және ол бойынша сыйақыны ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында төлеуге міндеттенеді;
  - 9) Кепіл шарты-Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының Микрокредитті қайтару жөніндегі Ломбард алдындағы міндеттемелерін орындау үшін Қарыз алушының қамтамасыз етуін (кепілін) беру туралы шарт;
  - 10) Кепіл заты-Шарт бойынша Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ету ретінде Ломбардқа кепілге берілетін автомобиль.
  - 11) Верификациялау – сауалнама деректерінің түпнұсқалығын қоңырау шалу және/немесе ұсынылған құжаттармен салыстыру арқылы тексеру (бар болса);
  - 12) Қара тізім-Ломбардтың деректер қоры, онда қандай да бір себептермен Ломбардқа Микрокредит беруге тыйым салынған клиенттер тізіміне енген клиенттер көрсетіледі;

- 13) Кепіл беруші-Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету мақсатында Ломбардқа жеке меншік құқығымен өзіне тиесілі мүлікті кепілге беретін жеке тұлға (оның ішінде үшінші тұлға);
- 14) Ломбардтың жүйесі-клиенттермен өзара әрекеттесу процедураларын автоматтандыруға, маркетингті оңтайландыруға және клиенттерге қызмет көрсетуді клиенттер туралы ақпаратты және олармен қарым-қатынас тарихын сақтау, бизнес-процестерді құру және жақсарту және нәтижелерді кейіннен талдау арқылы жақсартуға арналған, сондай-ақ берілген және жабық Микрокредиттерді бақылау мен есепке алуға арналған қолданбалы бағдарламалық жасақтама;
- 15) Өнім картасы-Микрокредиттер беру жөніндегі негізгі шарттар жиынтығын қамтитын және Ломбардтың ішкі талаптарына сәйкес рәсімделетін ішкі құжат;
- 16) Негізгі ақпараттық құжат (НАҚ) – қаржы өнімінің ерекшеліктері, шарттары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қаржы өнімі туралы негізгі ақпаратты қысқа және қолжетімді нысанда қамтитын стандартталған құжат. НАҚ қаржылық қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін ұсынылады;
- 17) Комитет-қарыз алушыға Микрокредитті мақұлдау немесе беруден бас тарту туралы түпкілікті шешім қабылдауға жауапты және ол үшін кредит беру шарттарын бекітетін Ломбардтың тұрақты жұмыс істейтін алқалы органы.
- 18) Кредиттік бюро-кредиттік тарихты қалыптастыруды, кредиттік есептерді ұсынуды және өзге де қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын ұйым;
- 19) Кредиттік құжаттама-Ломбард Қарыз алушыдан өтінімді қабылдаған сәттен бастап Қарыз алушы Ломбард алдындағы міндеттемелерді орындаған сәтке дейін қалыптастыратын және сақтайтын кредиттік құжаттаманың жиынтығы;
- 20) Кредиттік тарих-кредиттік тарих субъектісі туралы ақпарат жиынтығы;
- 21) Бастапқы жарна-Қарыз алушының сатып алынатын автомобиль құнының алдын ала ішінара төлемі ретінде Сатушыға берген өз ақшасы;
- 22) Құқық мирасқоры-Қарыз алушы/Кепіл беруші қайтыс болған жағдайда, сондай-ақ өзге де негіздер бойынша Микрокредит шарты/Кепіл шарты бойынша құқықтар мен міндеттер ауысатын тұлға;
- 23) Өнім-Ломбард қарыз алушыға ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз ету шарттарында берген Микрокредит түрі;
- 24) Мерзімі өткен берешек-Қарыз алушының/ Қосалқы қарыз алушының Микрокредит шарты бойынша өз міндеттемелерін орындамауы/тиісінше орындамауы нәтижесінде туындаған Микрокредит бойынша берешек (негізгі борыш, сыйақы, өсімпұл, айыппұл санкцияларының сомасын қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей);
- 25) Сатушы-жеке тұлға, сатып алу-сату шарты бойынша мәміле нысанасы болып табылатын автомобильдің меншік иесі;
- 26) Төлем қабілеттілігі-Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының Ломбард алдындағы міндеттемелерді мерзімінде және толығымен тиісінше орындауының экономикалық мүмкіндігінің болуы;
- 27) Фронт офис қызметкері-Микрокредитке консультация беруді, рәсімдеуді және одан әрі қызмет көрсетуді жүзеге асыратын, сондай-ақ осы Ережеге, лауазымдық нұсқаулықтарға және Ломбардтың өзге де ішкі нормативтік/өкімдік құжаттарына сәйкес функцияларды орындайтын Ломбард қызметкері;
- 28) Қайта қаржыландыру-Ломбардтың Қарыз алушының үшінші тұлғалар алдындағы немесе Ломбард алдындағы ағымдағы берешегін өтеу үшін Микрокредит беруі.
- 29) Несиелік берешек-Ломбардтың негізгі борышы және есептелген сыйақысы, комиссиялар, айыппұлдар мен өсімпұлдар (бар болса);
- 30) Ағымдағы берешек-берілген Микрокредит шеңберінде Микрокредит Шарты бойынша негізгі борыш бойынша Қарыз алушының берешегі.

- 31) Уәкілетті орган-қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.
- 32) Уәкілетті агент-Ломбардтың уәкілетті агенттерінің тізілімінде тұратын және клиенттерді тарту, құжаттарды тексеру және оларды тапсырма шарты негізінде Ломбардқа беру жөнінде қызметтер көрсететін жеке тұлға.

## **2 тарау. Микрокредиттер берудің негізгі шарттары**

### **§1 Қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптар**

5. Ломбардтың Қарыз алушылары:

Жеке тұлғалар-Қазақстан Республикасының азаматтары:

- тұрақты тіркелген орны (тіркеу) және нақты тұратын жері Қазақстан Республикасында орналасқан;
- Микрокредитті рәсімдеу кезінде 23 жастан 65 жасқа дейін;
- Микрокредитті уақтылы қайтаруға мүмкіндік беретін тұрақты табыс көзі бар адамдар;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекет қабілеттілігі шектелмеген;
- Өтініш берушіде Микрокредит беру туралы Өтінішті қарау кезінде Ломбард алдында мерзімі өткен берешектің болмауы;
- Өтініш берушінің атына Қазақстан Республикасының банкі шығарған қолданыстағы банк картасының не Қазақстан Республикасының банкінде ашылған қолданыстағы шоттың болуы (зейнетақылар мен әлеуметтік жәрдемақыларды есептеуге арналған банк шоттары алып тасталады);
- Қарыз алушыға (Өтініш берушіге) тиесілі Қазақстан Республикасында ұялы байланыс операторының ұялы телефон нөмірінің болуы шағын несие беру туралы өтінішті толтыру кезінде SMS хабарламада алынған кодтың көмегімен айқындалады;

### **§2 Микрокредиттер беру шарттары, шекті сомалар және Микрокредиттер беру мерзімдері**

6. Ломбард ақылы, жеделдігі, қайтарымдылығы, қамтамасыз етілуі шарттарында Микрокредиттер береді.
7. Ломбард жеке тұлғаларға жеке пайдалануға арналған көлік құралдарының кепілімен мткрокредиттер береді.
8. Микрокредиттің ең төменгі сомасы-300 000 (үш жүз мың) теңге;
9. Микрокредиттің ең жоғары сомасы-15 000 000 (он бес миллион) теңге;
10. Микрокредит мерзімі-1 (бір) айдан 12 (он екі) айға дейін;
11. Сыйақы-Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген шектерде.
12. Микрокредитті комиссиясыз толық мерзімінен бұрын да, ішінара өтеуге де жол беріледі.
13. Микрокредитті пайдаланғаны үшін Негізгі борыш пен Сыйақыны өтеуді Қарыз алушы Шартта белгіленген тәртіппен жүзеге асырады.
14. Микрокредит сомасын қандай да бір негіздер бойынша ұлғайтуға болмайды.
15. Қарыз алушының Ломбард алдындағы міндеттемелерін орындауды қамтамасыз ететін мүлікке жаһандық позициялау құралын (GPS) міндетті түрде орнату.
16. Микрокредиттің ең жоғары сомасының мөлшері әрбір Қарыз алушы үшін жеке белгіленеді, бірақ Ломбард айқындаған кепіл затының өтімді құнының 80 % - нан аспайды. Бір Қарыз алушыға шаққандағы ең жоғары сома тиісті өнім картасының талаптарына Микрокредиттер берудің Шекті мерзімдері сәйкес айқындалады:
- 1) "Автокепіл" өнімі бойынша ең аз мерзім 3 (үш) ай, ең ұзақ мерзім 12 (он екі) ай;

- 2) "Автокепіл" өнімі бойынша ең аз мерзім (Ломбард әдісі) 1 (бір) ай, ең ұзақ мерзім 5 (бес) ай;
- 3) "Автокепіл" өнімі бойынша ең аз мерзім (КҚ басқару құқығынсыз Ломбардтық әдіс) 1 (бір) ай, ең ұзақ мерзім 3 (үш) ай;
- 4) "Автокредит" өнімі бойынша ең төменгі мерзім 3 (үш) ай, ең жоғары мерзім 12 (он екі) ай;
- 5) "Авто қайта қаржыландыру" өнімі бойынша ең аз мерзім 3 (үш) ай, ең ұзақ мерзім 12 (он екі) ай;
- 6) "Ішкі қайта қаржыландыру" өнімі бойынша ең аз мерзім 12 (он екі) ай, мүмкін болатын қайта қаржыландырудың ең көп саны 3 (үш) рет.

### **§3. Ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары**

17. Микрокредитті пайдаланғаны үшін Қарыз алушы Микрокредит шартында белгіленген мөлшерде және мерзімде сыйақы төлейді.
18. Микрокредит шарты бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің шекті шамасы – 46 (қырық алты) пайыздан аспауы тиіс.
19. Номиналды сыйақы мөлшерлемесі-38 %.
20. Қарыз алушы Ломбардқа микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін сыйақы төлейді.

### **§4 Өтінішті қарау тәртібі және микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері.**

21. Микрокредит беру туралы Өтініш берер алдында Өтініш берушінің осы Ережемен танысуға құқығы бар.
22. Фронт офис қызметкері алдын ала консультация барысында Өтініш берушіні Микрокредиттер беру тәртібі мен шарттарымен таныстырады  
Консультация нәтижелері бойынша Фронт офис қызметкері:
  - 1) шарттары шеңберінде Микрокредит беру болжанатын өнімді айқындайды, клиентке Микрокредит беру және қайтару шарттары, сондай-ақ комиссиялардың мөлшері және Микрокредиттің өзге де шарттары туралы кеңес береді;
  - 2) Клиент ауызша ұсынған Микрокредиттің сұратылған сомасы мен мерзімдері туралы мәліметтердің негізінде ай сайынғы төлемдердің мөлшерін алдын ала есептеуді жүзеге асырады;
  - 3) ұсынылатын қамтамасыз етуге қойылатын талаптарды түсіндіреді.
23. Фронт офис қызметкері Микрокредит берген кезде клиентке танысу үшін ұсынуы тиіс:
  - 1) Негізгі ақпараттық құжат (НАҚ);
  - 2) Өтініш берушінің қалауы бойынша-танысу үшін тиісті Микрокредит/кепіл шартының үлгілік нысанының көшірмесі;
  - 3) Сараланған және аннуитеттік төлемдер әдістерімен Микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын есептеу кезінде қолданылатын кезеңділікпен есептелген Микрокредит бойынша берешекті өтеу кестелерінің жобалары;
24. Егер клиенттің сипаттамалары және/немесе сұратылған кредиттеу шарттары Ломбард үшін қолайсыз болса, Фронт офис қызметкері Өтініш берушіні Микрокредит беру мүмкін еместігі туралы хабардар етеді.
25. Микрокредит беру туралы Өтініште Өтініш беруші өз атынан, өзі үшін және өз мүддесі үшін Ломбардтан осы Ережеде және Микрокредит беру туралы шартта айқындалған мерзімділік, ақылылық, қайтарымдылық және өзге де шарттарда оған ақша беруді сұрайды.

26. Сауалнаманы Өтініш беруші Ломбард сайтында/Ломбардтың мобильді қосымшасында орналастырылған Ломбард белгілеген нысанда толтырады. Сауалнама деректері Микрокредит беруге арналған Өтініште автоматты түрде көрсетіледі.

27. Сауалнама Өтініш берушінің Микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті дербес деректерін қамтиды, Өтініш беруші келіседі және сауалнамада, осы Ережеде көрсетілген барлық талаптарды алып тастамай қабылдайды және дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісім береді.

28. Егер Өтініш беруші осы Ережеде көрсетілген шарттарда Микрокредит алуға келіскен жағдайда, ол Микрокредит беру туралы шарттың стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке қол қоюға тиіс.

29. Ломбард Өтініш беруші сауалнамада көрсеткен мәліметтер негізінде Микрокредит беру немесе беруден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

30. Қарыз алушыға Микрокредит беру бойынша Ломбард шешімін қабылдаудың жалпы мерзімі Өтініш беруші құжаттардың толық топтамасын ұсынған сәттен бастап 2 (екі) сағатқа дейін құрайды.

31. Ломбард Өтініш берушіге мынадай жағдайларда Микрокредит беруден бас тартуға құқылы:

- Өтініш берушінің осы Ереженің Қарыз алушыларға қойылатын жалпы талаптарында көрсетілген талаптарға сәйкес келмеуі;
- Ломбардта берілген Микрокредит Шартта белгіленген мерзімде қайтарылмайды деп пайымдауға жеткілікті негіздердің болуы (теріс кредиттік тарих, сот дауы, ашық қолжетімділікте орналастырылған теріс ақпараттың болуы);
- Өтініш берушінің дұрыс емес ақпарат беруі;
- Ломбардтың Өтініш берушінің төлем қабілетсіздігі туралы ақпаратты, Өтініш берушінің үшінші тұлғалар алдындағы өз міндеттемелерін тиісінше орындамағаны туралы мәліметтерді алуы;
- өзге жағдайларда Ломбардтың қалауы бойынша Өтініш берушіге себебін түсіндірмей.

32. Ломбард Өтініш берушіге Микрокредит беру немесе кез келген қолжетімді тәсілмен Микрокредит беруден бас тарту туралы қабылданған шешім туралы хабарлайды.

33. Микрокредит беруден бас тарту туралы шешім қабылданған жағдайда, Ломбард мұндай бас тартудың себептерін түсіндіруге міндетті емес.

34. Микрокредит беру туралы өтініш, қосылу туралы Өтініште Шарт жасасу үшін Өтініш берушінің: тегі, аты, әкесінің аты, ЖСН, нақты тұратын мекенжайы, банк деректемелері, сондай-ақ байланыс деректері: Өтініш берушіге тиесілі ұялы телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы сияқты қажетті дербес деректері болады.

35. Өтініш беруші келіседі және қосылу туралы өтініште, осы Ережеде, Микрокредит беру туралы шартта көрсетілген барлық талаптарды алып тастамай қабылдайды және мыналарға келісім береді:

- Өтініш берушінің дербес деректерін жинау және өңдеу, оның ішінде кредиттік бюроға беру;
- үшінші тұлғаларға Микрокредит беру шарты бойынша талап ету құқықтарын беру;
- Қарыз алушы Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауды кешіктіруге жол берген кезде Қарыз алушының берешегін сотқа дейінгі өндіріп алуға және коллекторлық агенттікке реттеуге беру;

36. Ломбард кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл бөлігінде РК заңнамасының талаптарына сәйкес қызметті жүзеге асырады. Ломбардта ішкі бақылау қызметі жұмыс істейді, ол әзірленген ішкі бақылау және кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл қағидаларына сәйкес әрекет етеді.

37. Қарыз алушыны бірдейлендіруді жүргізу кезінде Ломбард Қарыз алушының сот террористік деп таныған ұйымдардың, жеке тұлғалардың және ақпараттық материалдардың бірыңғай тізімдерінде болуына тексеруді жүзеге асырады. Мұндай адамдарды сәйкестендіру кезінде Ломбард РК уәкілетті органдарын хабардар етеді.
38. Жеке тұлғаларға Микрокредиттер беру Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің және Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарының талаптары сақталған кезде жүзеге асырылады.
39. Микрокредитті рәсімдеу кезінде Қосалқы қарыз алушыны тартуға жол беріледі. Қосалқы қарыз алушыға қойылатын талаптар Қарыз алушыға қойылатын талаптарға ұқсас.
40. Қарыз алушы / Қосалқы қарыз алушы Ломбардтың азаматтық әл-ауқаты, әрекет қабілеттілігі және жас шектеулері жөніндегі талаптарын қанағаттандыруы тиіс.
41. Жеке тұлғалар – осы әрекетке қажетті азаматтық құқықтары бар, келісілген және Қарыз алушы/Қосалқы қарыз алушы оларды орындаудан бас тартқан немесе мүмкін болмаған жағдайда Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының кредиттік міндеттемелері бойынша қаржылық тұрғыдан жауапты болуға қабілетті Қазақстан Республикасының азаматтары Қосалқы қарыз алушы бола алады.
42. Сатып алынатын автомобиль Микрокредит бойынша қамтамасыз ету ретінде рәсімделуі тиіс.
43. Егер Өтініш берушінің сипаттамалары және/немесе сұратылған кредиттеу шарттары Ломбард үшін қолайсыз болса, Фронт офис қызметкері Өтініш берушіні Микрокредит беру мүмкін еместігі туралы хабардар етеді.
44. Микрокредит шарты мәміленің жазбаша нысанына Қазақстан Республикасы азаматтық заңнамасының талаптарын ескере отырып жасалады және уәкілетті органның нормативтік актісінде белгіленген міндетті шарттардың тізбесін қамтиды. Ломбард пен Қарыз алушының өз еркінің мазмұнын айқындайтын электрондық құжаттармен немесе өзге де құжаттармен алмасуы да жазбаша түрде Микрокредит шартын жасасуға теңестіріледі.
45. Құжаттар Өтініш берушінің қолымен не электрондық цифрлық қолтаңба арқылы, бір реттік құпиясөзді енгізу, биометриялық аутентификациядан, екі факторлы аутентификациядан өту арқылы не Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қолданылатын сәйкестендіру мен аутентификациялаудың өзге де тәсілдерімен қол қойылуы мүмкін.

## **§5 Микрокредиттерді өтеу тәртібі мен тәсілдері**

46. Микрокредиттерді беру және қайтару Микрокредитті өтеу кестесіне сәйкес кез келген валюталық баламаға байланбай, Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ғана жүргізіледі.
47. Негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемдерді Қарыз алушы белгіленген мерзімде толық көлемде жүзеге асыруға және қолма-қол ақшасыз нысанда жүзеге асыруы тиіс.
48. Қарыз алушы жүргізген төлем сомасы, егер ол Шарт бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін орындау үшін жеткіліксіз болса, Қарыз алушының берешегін мынадай тәртіппен өтейді:
- 1) Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын алу бойынша Ломбардтың шығындары;
  - 2) Ломбард шығындарының сомасы;
  - 3) Шартқа және / немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес тұрақсыздық айыбының/өсімпұлдың/айыппұлдың сомасы;
  - 4) мерзімі өткен сыйақы және мерзімі өткен негізгі борыш;
  - 5) сыйақы сомасы;
  - 6) негізгі борыш сомасы.
49. Ай сайынғы төлем Ломбард алған, ал Қарыз алушының міндеттемесі төлемді Ломбардтың банктік шотына аударған күні орындалған болып есептеледі.

50. Негізгі борышты өтеу және/немесе демалыс немесе мереке күніне сыйақы төлеу күні түскен кезде Қарыз алушы негізгі борышты төлеуді және/немесе одан кейінгі жұмыс күні сыйақыны төлеуді тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлемей жүргізуге құқылы. Қарыз алушы берешекті төлеу жөніндегі міндеттемені бірінші жұмыс күні орындамаған жағдайда, тұрақсыздық айыбы берешек пайда болған бірінші күннен бастап мерзімі өткен барлық кезең үшін (демалыс және мереке күндерін қоса алғанда) есептеледі.
51. Негізгі борыш пен есептелген сыйақы бойынша төлемдерді Қарыз алушы өтеу кестесінде белгіленген мерзімдерде толық көлемде жүзеге асыруға тиіс.
52. Қарыз алушы сыйақы төлеуді және Микрокредитті өтеуді мынадай тәсілдермен жүргізуге құқылы:
- 1) KASPI мобильді қосымшасы арқылы;
  - 2) Касса 24, QIWI электрондық терминалдары арқылы;
  - 3) Ломбардтың банктік шотына қолма-қол ақшасыз төлеммен;
  - 4) Ломбардтың сайтында орналасқан Жеке кабинет арқылы.
53. Қарыз алушы өтеу кестесінде көзделген төлемді қашықтықтан төлеген жағдайда, Ломбард Қарыз алушының ақшасын уақтылы немесе қате есептен шығару/есепке жатқызу, сондай-ақ есеп айырысу құжаттарын белгіленген мерзімдерден тыс ауыстыру және/немесе өндеуді кешіктіру нәтижесінде Қарыз алушы қате рәсімдеген төлем құжаттары үшін жауапты болмайды.
54. Ішінара өтеу - микрокредит сомасын ішінара өтеуге кез келген сәтте жол беріледі. Ішінара өтеу кезінде төлемдерді қайта есептеу жүргізілген мерзімінен бұрын өтеу сомасы ескеріле отырып жүргізіледі, кейіннен сыйақы негізгі борыштың қалдығына есептеледі.
55. Микрокредит сомасын толық өтеуге (бұдан әрі-Толық өтеу) кез келген сәтте жол беріледі. Толық өтеу кезінде Қарыз алушы Ломбардқа микрокредит сомасын пайдаланған күндердің нақты саны үшін сыйақы төлейді.
56. Қарыз алушы барлық берешекті толық өтегеннен кейін Ломбард кепілді тіркеу жүргізілген Кепіл нысанасына ауыртпалықтарды алып тастау туралы хатты тіркеуші органға береді.

## **§6 Кепілдікке қойылатын талаптар**

57. Микрокредиттер бойынша қамтамасыз ету ретінде Ломбард тек көлік құралдарын (бұдан әрі – Кепіл заты) қабылдайды.
58. Кепіл заты келесі талаптарға сай болуы керек:
- 1) Кепіл беруші / Қарыз алушы меншік құқығындағы кепіл затын иеленуі және кепіл нысанасына меншік құқығын растайтын құжаттың түпнұсқасы болуы тиіс.
  - 2) Кепіл затында қандай да бір айқын техникалық ақаулар болмауы, сондай-ақ шанақтың зақымдануы болуы тиіс (Кепіл затының зақымдану дәрежесін анықтау Ломбардпен жүргізіледі).
  - 3) жыл бойы үздіксіз пайдалану мүмкіндігін білдіретін қанағаттанарлық техникалық жарамды күйде болу;
  - 4) Ломбардтар мен өзге де қаржы ұйымдарының ауыртпалығы бар кепілге қабылданатын "Авто қайта қаржыландыру" бағдарламасы бойынша Қарыз алушылардың қолданыстағы берешектерін қайта қаржыландыру жағдайларын қоспағанда, кез келген ауыртпалықтардан (кепілдерден, тыйым салулар және басқалардан) бос болуы тиіс;
  - 5) Шығарылған жылы 2006 жылдан ерте емес.
59. Кепілге келесі автомобильдер қабылданбайды:
- 1) Техникалық қызмет көрсету станцияларында өтінім беру сәтінде, жөндеуде тұрған жеңіл автомобильдер;



- 2) Жүк көліктері;
  - 3) Жүк көтергіштігі 7,5 тоннадан асатын автомобильдер;
  - 4) Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру үшін қолданылатын коммерциялық автомобильдер, соның ішінде пикаптар, аз тоннажды фургондар мен жүк көліктері, сондай-ақ шағын автобустар;
  - 5) Автомобильдер 2006 жылдан бұрын шығарылған;
  - 6) ҚР бейрезиденттеріне тіркелген автомобильдер (қызыл және сары нөмірлік белгілері бар);
  - 7) Заңды тұлғалардың меншігіндегі автомобильдер.
60. Кепілге ұсынылатын автокөліктің талаптарға сәйкестігін тексеруді фронт офис қызметкері кепілді бағалауды жүргізуге уәкілетті қызметкер жүзеге асырады.
61. Қарыз алушының Микрокредит шарты бойынша міндеттемелерін орындауы келесі жағдайларда Қосалқы қарыз алушының болуымен қамтамасыз етіледі, егер:
- 1) Қарыз алушы өтініш берген кезде басқа қаржы ұйымдарында ағымдағы мерзімі өткен берешегі болады және негізгі борыш, сыйақы және өсімпұл бойынша ағымдағы мерзімі өткен берешегінің жоқтығы туралы анықтама бере алмайды;
  - 2) Қайта кепілсіз Микрокредиттерді сыртқы қайта қаржыландыру кезінде Кепіл шартын уәкілетті тіркеуші органда тіркеген кезге дейін.

### **§7 Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі**

62. Микрокредит берілгенге дейін Ломбард Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді, оның ішінде:
- 1) Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының төлем қабілеттілігін талдау;
  - 2) Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының кредиттік тарихын талдау;
  - 3) микрокредит берудің қолда бар қарыздар бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне әсерін бағалау;
  - 4) кредиттік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілерінің болуын бағалауды қамтиды.
63. Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының кредиттік қабілеттілігін бағалау оның қабылданатын қаржылық міндеттемелерді орындауға ұмтылысы мен дайындығын айқындайтын кредиттік тарихын талдау негізінде жүргізіледі.
64. Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының кредиттік қабілеттілігін талдау Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының кредиттік бюродан берілген соңғы есеп бойынша бұрын алынған қарыздар/ Микрокредиттер бойынша өзіне қабылдаған міндеттемелерін орындауы туралы қолда бар деректер және Ломбардтың есепке алу жүйелеріндегі ақпарат негізінде жүргізіледі.
65. Қарыз алушының кредиттік тарихы туралы мәліметтер алу үшін Ломбард қызметкері Кредиттік бюроға сұрау салуды бастайды.
66. Кредиттік бюроға сұрау салуды жүзеге асыру тәртібі Ломбард пен Кредиттік бюро арасындағы тиісті келісіммен және Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарымен реттеледі.
67. Кредиттік бюроға төмендегі мақсатта сұрау салу:
- 1) Қарыз алушыдан/Қосалқы қарыз алушыдан алынған қолда бар кредиттік берешек туралы ақпаратты растау/тексеру;
  - 2) Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының мерзімі өткен берешегі мен кредиттік тарихы фактісін анықтау.
68. Ломбардтың Микрокредиттері бойынша мерзімі өткен берешек туралы ақпарат Ломбард жүйесінің дерекқорында қамтылған.
69. Кредиттік бюронң есебінде Қарыз алушының/Қосалқы қарыз алушының Микрокредиттері бойынша ағымдағы мерзімі өткен берешектің бар екені анықталған жағдайда, екінші деңгейдегі басқа банктер мен қаржы ұйымдары Қарыз алушыда/Қосалқы

қарыз алушыда анықтама берілген күні ағымдағы мерзімі өткен берешектің жоқ екендігі туралы берген анықтаманы қабылдауға жол беріледі.

70. Кредиттік бюроның есебінде Қарыз алушының Микрокредиттері бойынша сұратылған Микрокредит бойынша ағымдағы мерзімі өткен берешегінің болуы анықталған жағдайда, ағымдағы мерзімі өткен берешегі жоқ Қосалқы қарыз алушыны тарту қажет.

71. Қарыз алушының Кредиттік бюроның есебінде ағымдағы мерзімі өткен берешегі болған жағдайда Ломбард кредиттік өтінімді қабылдамауға құқылы.

72. Жұбайы/зайыбы бойынша Кредиттік бюроның есебі, егер ол тең қарыз алушы болып табылмаса, Кредиттік бюродан сұралмайды және кредит қабілеттілігін талдау жүзеге асырылмайды.

73. Осы Ережеде көзделмеген жағдайлар мәселені Комитет қарауға тиіс.

## **§8 Микрокредит беруден бас тарту негіздері**

74. Микрокредиттің қайтарылмау тәуекелі қолайлы Өтініштер мақұлдау алады.

75. Ломбард Өтініш берушіге мынадай жағдайларда Микрокредит бермеуге құқылы:

1) Ломбардта Микрокредит мерзімінде қайтарылмайды деп пайымдауға негіздердің болуы, өйткені Өтініш беруші ұсынған, Ломбардқа белгілі болған ақпарат Өтініш берушінің төлем қабілетсіздігі туралы куәландырады;

2) Өтініш беруші туралы деректердің осы Ережеде белгіленген Микрокредит беру шарттарына сәйкес келмеуі;

3) Өтініш беруші ұсынған ақпарат дұрыс болып табылмайды немесе толық емес болып табылады;

4) қажетті құжаттар ұсынылмаған;

5) Өтініш берушінің кредиттік тарихы Өтініш берушінің үшінші тұлғалар алдындағы өз міндеттемелерін тиісінше орындамағаны туралы мәліметтерді қамтиды.

6) Егер Өтініш беруші, оның отбасы мүшесі немесе туысы шетелдік жария лауазымды тұлға болып табылған жағдайда;

7) банктік қарыз және (немесе) микрокредит бойынша мерзімі өткен берешегі күнтізбелік тоқсан күннен асатын өтініш берушіге

8) алу тәртібі және келісім қажет болатын Микрокредиттің ең аз мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалатын жұбайының (зайыбының) келісімі болмаған жағдайда;

9) өзге жағдайларда Ломбардтың ішкі саясатына және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

## **§9 Шарт жасасу, рәсімдеу, шартты өзгерту және бұзу тәртібі**

76. Клиент Өнім шарттарымен келіскен жағдайда Фронт офис қызметкері:

1) Кредиттік өтінімді қарау және Ломбардтың Микрокредит беру туралы шешім қабылдауы үшін талап етілетін тиісті Өнім картасына сәйкес құжаттар пакетін ұсынуды сұрайды;

2) Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарының және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес өзектілігі мен рәсімделуін, клиент ұсынған құжаттардың түпнұсқаларын тексереді;

3) Қарыз алушы "Қара тізімде" анықталған жағдайда Фронт офис қызметкері клиентке себептерін түсіндірмей микрокредит беру мүмкін еместігі туралы хабарлайды.

4) Қарыз алушыға/Кепіл берушіге/Қосалқы қарыз алушыға/Сатушыға қайтарылуға жататын құжаттардың түпнұсқасынан қажетті көшірмелер санын алып тастайды, оларға "Көшірме дұрыс" деген белгі, күні қойылады және тегі мен аты-жөні көрсетіле отырып, өз қолымен куәландырады.

77. Кредиттеу процесіне қатысатын Ломбардтың құрылымдық бөлімшелерінің сараптамаларына бастамашылық жасауды Фронт офис қызметкері Клиент осы Ереженің талаптарына, тиісті өнімнің талаптарына және реттеуші мемлекеттік органның нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес құжаттардың толық пакетін ұсынғаннан кейін ғана жүзеге асырады.

78. Фронт-офис қызметкері клиентке алдын-ала бағалау алу үшін көлікті суретке түсіру қажеттілігі туралы хабарлайды. Автокөлікті суретке түсіруді Фронт-офис қызметкері жүзеге асырады.

79. Кепілді бағалауды жүргізуге уәкілетті қызметкер 15 минуттан аспайтын мерзімде нарықтық және өтімді құн сомасын Фронт офис қызметкеріне жібереді, ол өз кезегінде клиентке клиенттің Кредиттік тарихына байланысты Микрокредиттің ең жоғары ықтимал сомасын айтады.

80. Микрокредит беру туралы шарттың стандартты талаптарына қосылу туралы өтінішке фронт офис қызметкері қоса беруі тиіс:

- 1) микрокредиттің жарамдылығын бағалау нәтижесі;
- 2) НАҚ;
- 3) микрокредитті өтеу кестесі.

81. Микрокредит беру туралы шарт және кепіл туралы шарт Ломбардтың уәкілетті органы бекіткен үлгілік нысандарға сәйкес, оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қосылу шарты нысанында өтініш берушімен (қарыз алушымен/кепіл берушімен) жасалады.

82. Микрокредит беру туралы шартқа тараптардың келісімі бойынша, Қарыз алушы берешекті қайта құрылымдау туралы жазбаша өтінішпен жүгінген жағдайда, сондай-ақ Ломбард тарапынан жақсартатын жағдайлар қолданылған жағдайда өзгерістер енгізіледі.

83. Микрокредит беру туралы шарт бұзылады:

- 1) тараптардың келісімі бойынша кез келген уақытта;
- 2) Қарыз алушының бастамасы бойынша — сыйақы мен тұрақсыздық айыбын төлей отырып, Микрокредитті мерзімінен бұрын толық өтеу жолымен (бар болса);
- 3) Ломбардтың бастамасы бойынша - Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген негіздер болған кезде;
- 4) сот шешімі бойынша;

#### **§10 Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі**

84. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушылардың келесі өтініштерімен жұмыс істейді:

- 1) қолма-қол, электрондық пошта арқылы не өтініш беру сервисі көзделген интернет-ресурс арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер.
- 2) телефон арқылы не мессенджерлер арқылы келіп түскен өтініштермен;
- 3) қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке өтініші болған кезде.

85. Интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) Ломбардқа тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарламалар қаржы қызметтерін тұтынушылардың өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушыны өтініш беру тәртібі туралы хабардар етеді.

86. Микрокредит беру бойынша қаржы қызметтерін тұтынушылардың өтініштеріне мынадай өтініштер жатпайды:

- 1) егер қызметкер бір мезгілде қаржы қызметтерін тұтынушы болып табылатын және оған қаржылық қызметтер көрсетуге қатысты мәселелер бойынша жүгінетін жағдайларды

қоспағанда, жұмыскерлердің еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретінде Ломбардқа жүгінуі;

2) қаржы қызметтерін тұтынушыларға Микрокредиттер берумен байланысты емес қатысушылар (құрылтайшылар), басқару органдарының мүшелері, бенефициарлар мен Ломбард арасындағы корпоративтік жанжалдар мен даулар (оның ішінде корпоративтік басқару, пайданы бөлу, облигациялар бойынша сыйақы төлеу, эмиссия және бағалы қағаздарды орналастыру мәселелері бойынша даулар);

3) қаржы өнімдерін ұсынуға жатпайтын шарттар (жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, АТ-сүйемелдеу шарттары және өзге де шарттар) бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар болып табылмайтын контрагенттердің өтініштері;

4) ұйымның әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не қаржы өнімдерінің шарттарына қанағаттанбаушылық білдіруді қамтымайтын Қазақстан Республикасының заңнамасына не қаржы өнімдерінің шарттарына ақпарат немесе түсініктемелер сұрату;

5) егер қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы туралы мәліметтер болмаса, есептілікті (салықтық, статистикалық немесе басқа) ұсынуға байланысты сұрау салулар;

6) қаржылық көрсетілетін қызметтерді нақты тұтынушының құқықтарының бұзылуын көрсетпей, Қазақстан Республикасы заңнамасының болжамды бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану, сондай-ақ өзге де бұзушылықтар туралы өтініштер;

7) бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және нақты шарт (мәміле) бойынша қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылар болып табылмайтын өзге де ұйымдардың, өтініштерді қоспағанда, қаржылық көрсетілетін қызметтерді нақты тұтынушының мүддесі үшін бұл туралы өтініште тікелей көрсете отырып, өтініштері;

8) қаржы қызметтерін тұтынушылардың дербес өтініштерін қамтымайтын, бақылау, қадағалау және құқық қолдану мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен хат алмасу;

9) олардың мазмұнын және (немесе) өтініш берушінің талаптарын анықтауға мүмкіндік бермейтін өтініштер (оқылмайтын мәтіндер, байланыссыз хабарламалар немесе жаппай автоматтандырылған таратылымдар).

87. Ломбардтың уәкілетті тұлғалары жеке тұлғалар мен өкілдерді жеке қабылдауды жүргізеді.

88. Ауызша нысанда (телефон арқылы не жеке бару арқылы) келіп түскен өтініштер өтініш берілген сәтте қаралады, егер өтініш берілген сәтте ауызша өтініш беруге рұқсат етілмесе, қаржы қызметтерін тұтынушыға жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

89. Жазбаша өтініштер міндетті тіркеуге жатады.

90. Өтініштерді қарау мерзімі өтініш тіркелген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

91. Өтініште баяндалған нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, Ломбард оны қарау мерзімін ұзартуға құқылы, бірақ 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды. Қарау мерзімін ұзарту туралы тұтынушыға шешім қабылданған күннен бастап 3 жұмыс күні ішінде хабарлайды.

92. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап өтініш тілінде беріледі және мыналарды қамтиды:

1) қызметті тұтынушы баяндаған әрбір мәселе бойынша негізделген және дәлелді дәлелдер;

2) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, ішкі құжаттарға және шарттардың талаптарына сілтемелер;

3) белгіленген нақты мән-жайлардың сипаттамасы;

4) қаржылық қызметтерді тұтынушының қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру (қаржылық қызметтерді тұтынушының талабы бас тартылған және (немесе) ішінара қанағаттандырылған жағдайда).

93. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жауап беру шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.

94. Жауап қаржылық қызметтерді тұтынушыға жіберілген жағдайда жеткізілген болып саналады:

1) шартта не қызметті тұтынушының өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен;

2) шартта не қаржы қызметтерін тұтынушының өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;

3) жауап мәтіні бар SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу не жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме жасау арқылы;

4) шартта көзделген, жауап алуды тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жүзеге асырылады.

95. Қарыз алушы не оның уәкілетті өкілі Ломбардқа жеке өзі жүгінген кезде жауап Қарыз алушының/оның өкілінің қолына жеке қол қойғызып тапсырылады, бұл туралы жауаптың екінші данасында алынған күні көрсетіле отырып белгі қойылады. Қарыз алушы / оның өкілі қол қойған жауаптың данасы жауаптың тапсырылғанын растау ретінде Ломбард белгілеген тәртіппен сақталады.

96. Жауапты оны тапсыру мүмкін еместігі не қызметті тұтынушы оны қабылдаудан бас тартқаны туралы белгісі бар қайтару жағдайында жауап тиісті түрде берілген болып есептеледі.

## **§11 Тараптардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі**

97. **Ломбард құқылы:**

1) Микрокредитті өтеуді және сыйақы төлеуді Шартта көзделген тәртіппен алу.

2) Шарттың талаптарын Қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгерту.

3) Негізгі борыш пен есептелген сыйақы сомаларын төлеу мерзімдерін бұзу нәтижесінде Микрокредит бойынша мерзімі өткен берешек пайда болған кезде Микрокредит бойынша сыйақыны есептеуді біржақты тәртіппен тоқтата тұру.

4) Мерзімі өткен берешекті өтеу күнінен бастап Ломбард бекіткен мөлшерлеме бойынша Микрокредит бойынша сыйақы есептеуді қалпына келтіру туралы біржақты тәртіппен шешім қабылдау.

5) Шарт бойынша тұрақсыздық айыбын төлеуді және/немесе барлық міндеттемелердің мерзімінен бұрын орындалуын талап ету.

6) Соттан тыс іске асыру жолымен және/немесе сот тәртібімен кепіл нысанасының құнынан қанағаттануды алу.

7) Үшінші тұлғалар жүзеге асыратын жазаға қосылу.

8) Қарыз алушының Шарт бойынша берешегін өндіріп алуды Шарттың талаптарына және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында тыйым салынбаған өзге де тәсілдерге сәйкес, оның ішінде коллекторлық компанияларды, проблемалық Микрокредиттермен жұмыс жөніндегі ұйымдарды тарту жолымен үшінші тұлғаларға тапсыру.

9) Шартта көрсетілген Қарыз алушының мекенжайына жазбаша хабарлама жіберу арқылы не Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен шарт бойынша талап ету құқықтары мен міндеттерін басқаға беру туралы Қарыз алушыны хабардар ете отырып, шарт бойынша талап ету құқықтары мен міндеттерінің барлығын немесе бір бөлігін үшінші тұлғаларға беру.

10) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген тәртіппен мемлекеттік бажды және сотта іс жүргізуге байланысты шығыстарды және Қарыз алушының шотына Ломбардтың өзге де шығыстарын қоса алғанда, оның ішінде Қарыз алушының кез келген мүлкінен өндіріп алу жолымен сот шығыстарын жатқыза отырып, берешекті өндіріп алу туралы сотқа талап қоюмен жүгіну.

11) Қарыз алушының қаржылық жағдайын тексеруді және оның шарт бойынша міндеттемелерін орындауын жүзеге асыру.

12) Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өз қалауы бойынша Микрокредиттің қамтамасыз етілуін тексеру.

13) Шарт бойынша Қарыз алушының берешегін өтеу есебіне түскен үшінші тұлғалардан төлемдер мен ақша аударымдарын қабылдау.

14) Берілген Микрокредит пен есептелген, бірақ өтелмеген сыйақы мен есептелген тұрақсыздық айыбының сомасын мерзімінен бұрын өндіріп алуға не қамтамасыз етуге өндіріп алу не үшінші тұлғалардың қамтамасыз ету міндеттемелерін орындауын талап ету не үшінші тұлғалар жүзеге асыратын өндіріп алуға қосылу.

15) Қарыз алушының өтініші бойынша екінші деңгейдегі банктер арқылы тауарларға, жұмыстарға немесе көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу мақсатында үшінші тұлғаға Микрокредит аударуды жүзеге асыру.

16) Шарттың мәнінен және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарынан туындайтын өзге де құқықтарды іске асыру.

#### **98. Ломбард міндетті:**

1) Шартта көзделген тәртіппен микрокредит беру.

2) Қарыз алушының өтініші бойынша айына бір реттен жиі емес 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде шарт бойынша берешекті өтеу есебіне түсетін ақшаны бөлу (негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) туралы ақпаратты жазбаша нысанда өтеусіз беру.

3) Қарыз алушының шарт бойынша берілген ақшаны микроқаржы ұйымының ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтаруы туралы өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде оған негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлау.

4) Шартта көзделген тәртіппен шарт талаптарының оларды жақсарту жағына қарай өзгергені туралы Қарыз алушыны хабардар ету.

5) Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей Қарыз алушыны шарт бойынша міндеттемелерді орындаудың мерзімі өтіп кеткені және шарт бойынша төлемдер енгізу қажеттілігі туралы хабардар ету.

6) Қарыз алушының жазбаша өтінішіне жазбаша шешім қарау және дайындау.

7) Есептелген сыйақыны ұстап қалумен, тұрақсыздық айыбын немесе қайтарғаны үшін айыппұл санкцияларының өзге де түрлерін өндіріп алмай, Қарыз алушыдан Микрокредитті ішінара не толық мерзімінен бұрын өтеу есебіне ақша қабылдау.

#### **99. Қарыз алушы құқылы:**

1) Шартта көзделген тәртіппен Микрокредит алу.

2) Микрокредиттер беру ережесімен, Микрокредиттер беру жөніндегі ұйымның тарифтерімен танысу.

3) Шарт бойынша талап ету құқықтарын үшінші тұлғаларға берген кезде берілген талап ету құқықтарының көлемі, негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына және сомаларды төлеуге жататын өзге де түрлерге бөле отырып, ағымдағы және мерзімі өткен берешек қалдығы, сондай-ақ сондай-ақ шарт бойынша талап ету құқықтары берілген күннен бастап 30 (отыз) жұмыс күні ішінде микрокредитті өтеу бойынша одан әрі төлемдер тағайындау.

4) Мерзімінен бұрын өтеу күніне есептелген сыйақыны және есептелген тұрақсыздық айыбын төлей отырып, Микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеуді осындай болған жағдайда жүргізу.

5) алынған Микрокредитке шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда билік етуге міндетті.

6) егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түсетін болса, негізгі борышты және (немесе) сыйақыны тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) төлемей, одан кейінгі жұмыс күні төлеуді жүргізу.

7) өтініш бойынша үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде шарт бойынша берешекті өтеу есебіне келіп түскен ақшаны негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөлу туралы жазбаша нысанда айына бір реттен жиі емес өтеусіз ақпарат алу.

8) Ломбардтан шарт бойынша берілген ақшаны ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініш бойынша өтеусіз 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшері туралы мәліметтерді жазбаша нысанда алу.

9) шарттың талаптарын жақсарту жағына қарай өзгерту туралы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде Қарыз алушы үшін Шартта көзделген тәртіппен ұсынылған жақсарту талаптарынан бас тарту.

10) көрсетілетін қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Ломбардқа жазбаша жүгіну.

11) Ломбардпен микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде микроқаржы омбудсманына жүгіну.

#### **100. Қарыз алушы міндетті:**

1) Микрокредитті толығымен өтеу, сыйақыны және өзге де төлемдерді шартта көзделген мерзімдер мен мөлшерде төлеу, сондай-ақ шартта белгіленген өзге де міндеттемелерді уақтылы және толық көлемде орындау.

2) Ломбардқа шарттың міндеттемелерін орындамаудың нақты не ықтимал жағдайлары туралы уақтылы хабардар ету.

3) Пошта деректемелері, мекен-жайы мен тұрғылықты жері, телефон нөмірі өзгерген кезде 3 (үш) жұмыс күні ішінде Ломбардқа жаңа мәліметтерді хабарлау.

4) Ломбард талап қойған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде Ломбард шартты орындау шеңберінде сұрата алатын кез келген ақпаратты (құжаттарды) ұсыну.

5) Шарттың мәнінен және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарынан туындайтын өзге де міндеттерді орындау.

101. Қарыз алушы Микрокредитті өтеуді және/немесе осы Шартта белгіленген сыйақыны төлеуді жүзеге асыру тәртібін бұзған жағдайда, Қарыз алушы Ломбардтың пайдасына мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,5 пайызын тоқсан күн ішінде тұрақсыздық айыбын төлейді;

- мерзімі өткен тоқсан күн өткеннен кейін мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,03 пайызы, бірақ микрокредит беру туралы шарт қолданылған әрбір жыл үшін берілген микрокредит сомасының он пайызынан аспайды.

102. Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес бір-біріне келтірілген барлық залалдарды өтейді.

### **§12 Кепіл затына өндіріп алу рәсімдерін қоса алғанда, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл тәртібі**

103. Микрокредит шарты бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен кезде Ломбард Қарыз алушыны Микрокредит шартында көзделген тәсілмен және мерзімдерде, бірақ мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік 10 күннен кешіктірмей хабардар етеді. Хабарлама қамтиды:

- 1) хабарламада көрсетілген күнге Микрокредит шарты бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
  - 2) Микрокредит шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;
  - 3) Қарыз алушының Микрокредит шарты бойынша міндеттемелерді орындамауының салдарын түсіндіру;
  - 4) Қарыз алушының Қазақстан Республикасы Заңының "Микроқаржы қызметі туралы" Заңының 9-2-бабының 2-тармағында айқындалған тәртіппен Микрокредит шартына өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен ломбардқа жүгіну құқығына нұсқау.
104. Хабарлама, егер ол Қарыз алушыға мынадай тәсілдердің бірімен жіберілсе, жеткізілген болып есептеледі:

- 1) Микрокредит шартында көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
- 2) жеткізуді тіркеуді қамтамасыз ететін Микрокредит шартында көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жүзеге асырылады.

105. SMS-хабарлама, push хабарлама арқылы жіберілетін хабарламада ҚР Заңының "Микроқаржы қызметі туралы" Заңының 9-2-бабы 1-тармағының бірінші бөлігінде көзделген ақпарат, сондай-ақ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде көзделген Ломбардтың интернет-ресурсында орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі. (атап айтқанда, негізгі борыш пен сыйақы бойынша мерзімі өткен берешек сомасы, тұрақсыздық айыбының (айыппұл, өсімпұл) мөлшері және берешекті реттеу үшін Ломбардтың байланыс деректері).

106. Ломбард Қарыз алушыға Микрокредит шарты бойынша міндеттемені орындаудың мерзімі өтіп кеткені туралы хабарлама жіберген күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде Қарыз алушы Ломбардқа жазбаша нысанда және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) Микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен қатысты ұсыныспен жүгінуге құқылы:

- 1) микрокредит шарты бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына өзгерістер;
- 2) микрокредит шарты бойынша ай сайынғы төлемді кемінде үш ай мерзімге микрокредит шартында белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға азайту;
- 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;
- 4) берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгерту;
- 5) микрокредит мерзімінің өзгеруі;
- 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредитке қызмет көрсетуге байланысты тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдардың) күшін жою;
- 7) кепілді және (немесе) өзге мүлікті Ломбардқа беру арқылы микрокредит шарты бойынша міндеттемені орындаудың орнына кері қайтарып беру.

Қарыз алушы-жеке тұлғаның көрсетілген өтінішінде Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындаудың мерзімін өткізіп алу себептері, Қарыз алушының ағымдағы кірістері, микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен қарыз алушының өтінішін негіздейтін (негіздейтін) басқа да мән-жайлар туралы мәліметтер болуға тиіс.

107. Ломбард Қарыз алушының өтінішін алған күннен бастап күнтізбелік 15 күн ішінде Қарыз алушы ұсынған микрокредит шартының талаптарына өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарайды және қарыз алушыға төмендегі туралы жазбаша нысанда хабарлайды:

- 1) Қарыз алушы ұсынған Микрокредит шартының талаптарына өзгерістер енгізуге келіскен;
- 2) Қарыз алушыға Микрокредит шартына өзгерістер енгізу туралы Ломбардтың қарсы ұсынысы;
- 3) осындай бас тартудың себептерін дәлелді негіздей отырып, Қарыз алушы ұсынған Микрокредит шартының талаптарына өзгерістер енгізуден бас тарту.



108. Ломбард осы ереженің 106-тармағының 2) және 3) тармақшаларында көзделген микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш берген кезде микрокредит шартының талаптарына ұсынылған өзгерістермен қарыз алушы-жеке тұлғаның келісу туралы шешім қабылдайды:

1) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – "ХӘОТ") сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын;

2) төтенше жағдай енгізу үшін негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккендерге.

Бұл ретте Ломбардтың микрокредит шартына өзгерістер енгізуі мынадай талаптардың кез келгені болған кезде жүзеге асырылады:

1) қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы көрсетілген Қарыз алушының Қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген орташа айлық табысымен салыстырғанда отыз пайыздан астамға төмендеген;

2) Қарыз алушы жүгінген сәтте мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек алған кезде.

109. Қарыз алушының 106-тармақта көзделген өтінішін қарау кезеңінде Ломбард микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқылы емес. Қарыз алушы 107-тармақтың 2) тармақшасында көзделген Ломбард шешімін алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Ломбард пен Қарыз алушы арасында өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеу микрокредит шартының талаптарын өзгертуден бас тарту болып есептеледі. Көрсетілген мерзім екі тараптың келісімі болған кезде ұзартылуы мүмкін.

110. Ереженің 103-тармағының 2) тармақшасында көзделген талап қанағаттандырылмаған, сондай-ақ Қарыз алушы осы Ереженің 106-тармағында көзделген құқықтарды микрокредит беру туралы шарт бойынша іске асырмаған не Қарыз алушы мен Ломбард арасында микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту жөнінде келісім болмаған жағдайларда Ломбард құқылы:

1) Қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы мәселені қарау;

2) микрокредит беру туралы шартта тиісті құқық болған кезде берешекті коллекторлық агенттікке сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге беру;

3) қарыз алушыда ақшалай міндеттемені орындаудың мерзімі өткен кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарды сақтай отырып, микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) беру;

4) ҚР Азаматтық кодексінің 328-бабында көзделген тәртіппен кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен өндіріп алу.

111. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар қаржы қызметтерін тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберіндегі ұйыммен міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы мынадай талаптарды сақтай отырып жүзеге асырылады:

1) жеке өзара іс - қимыл жасауға жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде тұрғылықты жері, қаржы қызметтерін тұтынушының (қарыз алушының) орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша не Ломбард үй-жайында-аптасына үш реттен артық емес және егер өзге де уақыт, кезеңділік немесе күн (демалыс және демалыс) болса, жұмыс күні бір реттен артық емес (немесе) мерекелік) қызметті тұтынушымен (қарыз алушымен) келісілмесе;

2) Ломбардтың бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесуге жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде үш реттен және демалыс және мереке күндері сағат 9.00-ден 19.00-ге дейінгі кезеңде екі реттен артық емес рұқсат етіледі;

3) әрбір өзара іс-қимыл кезінде Ломбард қызметкері хабарлайды:

- ұйымның атауы және оның орналасқан жері;

- өзінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) және лауазымы;

- шартта көзделген берешектің құрылымы, негізгі борыштың, сыйақының, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығы;

- шартта, Заңда көзделген қарыз алушының жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ шартта көзделген міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау салдары туралы.

112. Өзара әрекеттесу кезінде келесі шектеулер сақталады:

- 113-тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделмеген тәсілдермен және кезеңдерде өзара іс-қимылды жүзеге асыру;

- осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ ұйымның атауын хабарлау кезінде мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін Қарыз алушының орналасқан жері және (немесе) байланыс деректері белгіленген жағдайларды қоспағанда, шарт шеңберінде Ломбардпен міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл, оның орналасқан жері, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның тегі, аты, әкесінің аты (ол болған кезде), лауазымы;

- мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыға және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаға тегі және (немесе) аты және (немесе) әкесінің аты (бар болса) анық емес, сондай-ақ ұйым қызметкерінің жұмыс орны және (немесе) лауазымы туралы шындыққа сәйкес келмейтін мәліметтерді хабарлау;

- мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушыны және (немесе) оның өкілін және (немесе) шарт шеңберіндегі ұйыммен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғаны Ломбард берешегінің мөлшеріне, сипатына және негіздеріне қатысты жаңылыстыруға енгізу;

- өзара іс-қимыл жүзеге асырылатын адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді тарату не осы адамның мүдделеріне мүліктік зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария ету.

113. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар қаржы қызметтерін тұтынушымен (қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы тек Ломбардтың телефон нөмірлерінен және (немесе) Ломбардқа тиесілі деп сәйкестендірілетін және қаржы қызметтерін тұтынушының, сондай-ақ уәкілетті органның назарына жеткізілген өзге де байланыс құралдарынан жүзеге асырылады.

114. Кепілге салынған мүлікті өндіріп алу қарыз алушы / кепіл беруші кепілмен қамтамасыз етілген міндеттемені орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда қолданылады.

115. Ломбард міндеттемені мерзімінен бұрын орындауды талап етуге және кепіл затын өндіріп алуға құқылы:

1) кейінгі кепіл туралы қағидаларды бұзу;

2) кепіл затының сақталуы жөніндегі міндеттерді орындамаған;

3) кепілге салынған мүлікке билік ету туралы ережені бұзған;

4) кепілмен қамтамасыз етілген міндеттемені бұзу.

116. Сауда-саттықты (аукционды) ұйымдастыруды және өткізуді қоса алғанда, кепілге салынған мүлікті өткізу тәртібі Ломбардтың ішкі құжаттарымен айқындалады.

### **§13 Клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ережелер**

117. Ломбард уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген қағидаттарға сәйкес кемсітусіз қаржылық қызметтердің барлық тұтынушыларына адал, әділ және тең қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді.

118. Ломбард қызметкерлердің сыпайылығына, хабардар болуына және кәсіби құзыреттілігіне қойылатын талаптарды көздейтін қызмет көрсету стандарттарын белгілейді.

119. Шарт жасалғанға дейін Ломбард қызметкерлері тұтынушыға түсіндіреді:

- 1) микрокредит беру туралы шарттың елеулі талаптары, мөлшерлемелері, тараптардың құқықтары мен міндеттері;
  - 2) міндеттемелерді орындамаудың тәуекелдері мен салдары;
  - 3) бірлескен қарыз алушының, кепіл берушінің жауапкершілігі;
  - 4) кестелер жобаларымен және ЖТСМ есебімен өтеу әдістерінің айырмашылығы;
  - 5) өтініш беру тәртібі, қарау мерзімдері, омбудсманға жүгіну құқығы.
120. Жалған ақпарат беруге, шарттарды, тәуекелдерді жасыруға және қосымша қызметтерді таңуға жол берілмейді.

#### **§14 Келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс қимыл жасау тәртібі**

121. Дау туындаған жағдайда тұтынушы Ломбардқа жазбаша өтінішпен жүгінуге құқылы. Ломбард өтінішті осы Ереженің 10-тарауында белгіленген мерзімдерде қарайды.
122. Қарыз алушы Ломбардтың микрокредит шартының талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 күн ішінде немесе Микрокредит шартының талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде Ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.
123. Микроқаржы омбудсманы Қарыз алушының Ломбардқа жүгінгенінің дәлелдерін және Ломбардпен микрокредит беру туралы Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеген кезде оның өтінішін қарайды. Өтініштерді қарауды микроқаржы омбудсманы өтеусіз жүзеге асырады.
124. Ломбард микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасайды және микроқаржы омбудсманы сұрататын кез келген ақпаратты және Қарыз алушының микрокредитіне байланысты мәліметтерді ұсынады.
125. Микрокредит беру туралы шарттар бойынша міндеттемелерді орындау талаптарын өзгертуге қатысты Қарыз алушылардың өтініштері бойынша микроқаржы омбудсманы тараптардың өзара қолайлы шешімге қол жеткізуіне және микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау талаптарын өзгерту туралы Тараптар келіскен шешім қабылдауға жәрдемдеседі. Микроқаржы омбудсманының шешімімен келіспеген жағдайда мүдделі тарап сотқа жүгінуге құқылы.
126. Микроқаржы омбудсманы өтініштерді қарамайды:
- 1) соттың қарауына қабылданған және (немесе) олар бойынша заңды күшіне енген сот актісі бар;
  - 2) олар бойынша өтініш беруші адам микрокредит беру туралы шарт шеңберінде туындаған жағдайды реттеу мақсатында микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) берілген тұлғаға оның микроқаржы ұйымына өтінішінің жазбаша дәлелдемесін ұсынбаған;
  - 3) істің жаңа мән-жайлары болмаған кезде қайта жіберілген жағдайларда жүзеге асырылады.
127. Микроқаржы омбудсманының шешімі қарыз алушы - жеке тұлға қабылдаған жағдайда, қарыз алушы - жеке тұлға микрокредит беру туралы жасасқан шарт бойынша Ломбард үшін міндетті.
128. Өтінішті қарау нәтижелері мүдделі тараптар немесе олардың өкілдері қол қоятын хаттамамен рәсімделеді, оны жеке тұлға мен Ломбардтың назарына жеткізеді.
129. Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша Ломбард микроқаржы омбудсманының шешімін өзі белгілеген мерзімде орындамаған жағдайда, микроқаржы омбудсмені бұл туралы уәкілетті органды бес жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етуге міндетті.

130. Егер тараптардың келісімі бойынша өзге мерзім белгіленбесе, қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт, микроқаржы омбудсманының шешімі бойынша ломбардтың орындау мерзімі күнтізбелік отыз күнді құрайды.

### **§15 Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі**

131. Ломбард Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес мүгедектігі бар адамдар және халықтың басқа да қозғалғыштығы төмен топтары (бұдан әрі — ҚТТ) үшін микрокредиттер мен сақтау қызметтерін алуға тең құқықтар мен қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

132. Қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында Ломбард клиенттерге қызмет көрсету аймақтарында (филиалдарда) мынадай іс-шараларды жүзеге асырады:

1) Ломбард қызметкерлерінің филиалға кіруі, оның ішінде орын ауыстыруы және шығуы кезінде қажетті көмек көрсетуі;

2) I және II топтағы мүгедек адамдарға, сондай-ақ ұтқырлықты шектеудің айқын белгілері бар адамдарға басым (кезектен тыс) қызмет көрсету.

133. Көру немесе есту бойынша мүгедектігі бар қарыз алушының сұрау салуы бойынша Ломбард микрокредиттеудің түрлері, тарифтері және шарттары туралы ақпаратты олар үшін қолжетімді нысанда ұсынуды қамтамасыз етеді:

1) Ломбард қызметкерінің шарттардың мәтінін және осы Ережені толық көлемде ауызша оқуы арқылы;

2) қаріпті ұлғайту функциясын пайдалана отырып, құжаттармен электрондық түрде танысу мүмкіндігін беру арқылы;

3) мәмілені рәсімдеу кезінде сурдоаудармашының немесе еріп жүретін адамның қатысуына және көмегіне жол беріледі.

134. Ломбард қамтамасыз етеді:

1) мүгедектігі бар адамдардың қажеттіліктерін ескере отырып, үй-жайлардың физикалық қолжетімділігі және ҚТТ (техникалық мүмкіндік кезінде);

2) интернет-ресурс арқылы телефон арқылы қызметтерді қашықтықтан алу;

3) тұтынушының немесе оның сенім білдірілген тұлғасының өтініші бойынша операцияларға шектеулер белгілеу мүмкіндігі;

135. Мүгедектігі бар адамдар немесе ҚТТ тиісті сенімхат негізінде әрекет ететін сенім білдірілген тұлға арқылы Ломбард қызметтерін алуға құқылы. Сенімхат нотариалды куәландырылуға және өкілдің ломбард қызметтерін алуға байланысты іс-әрекеттер жасауға өкілеттігін қамтуға тиіс.

136. Ломбард әр өтініште сенімді тұлғаның түпнұсқалығы мен өкілеттіктерін тексереді. Нотариалды куәландырылған сенімхат тұтынушының мүдделерін білдіру үшін жеткілікті негіз болып табылады.

137. Ломбард бөлімшелерде (филиалдарда) мүгедектігі бар адамдарға және ҚТТ басым қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді, сондай-ақ бөлімше бейімделген дене функцияларының бұзылу түрлері туралы кіре берісте орналастырылған тақтайшалар арқылы хабардар етеді.

138. Ломбард мүгедектігі бар адамдарға жеке қызмет көрсету кезінде: пандустарды, тұтқаларды, сырғанауға қарсы жабындарды, сүйемелдеу үшін қызметкерлерді шақыру батырмасын, жолсерік-итті кедергісіз жіберуді, сондай-ақ клиенттің келісімімен сенімді тұлғаның немесе жеке сурдоаудармашының болуын қамтамасыз етеді.

### **§16 Қорытынды ережелер**

139. Осы Ереже мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалды. Ереженің мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіндері арасында алшақтықтар туындаған жағдайда, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, орыс тіліндегі мәтіннің басым күші болады.

140. Ломбард осы Ережеге біржақты тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы.

141. Осы Ереже кредиттік портфель құрылымындағы өзгерістерді, Ломбард қызметінің қаржылық нәтижелерін, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасындағы өзгерістерді ескере отырып, сондай-ақ Қазақстан Республикасының экономикалық жағдайындағы және қаржы нарықтарының конъюнктурасындағы өзгерістерді ескере отырып өзгертілуі және толықтырылуы мүмкін.

142. Осы Ережеде көзделмеген өзгесі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес реттеледі.