

УТВЕРЖДЕНЫ
Протоколом общего собрания участников
ТОО «Ломбард Auto money (Авто мани)»
№ 02/07-2026 от «20» июля 2026 г

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МИКРОКРЕДИТОВ
ТОО «ЛОМБАРД AUTO MONEY
(АВТО МАНИ)»

г. Алматы, 2026 год

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов ТОО «Ломбард Auto money (Авто мани)» (далее - Правила) разработаны в целях регламентации процедуры взаимодействия структурных подразделений ТОО «Ломбард Auto money (Авто мани)» (далее - Ломбард) в процессе предоставления Микрокредитов физическим лицам.
2. Настоящие Правила определяют порядок предоставления Микрокредитов физическим лицам на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.
3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Ломбарда и подлежат обновлению по мере изменения законодательства Республики Казахстан, внесения изменений во внутренние нормативные документы Ломбарда, определяющие условия кредитных продуктов Ломбарда.
4. В настоящих Правилах используются следующие понятия и сокращения:
 - 1) Ломбард – юридическое лицо ТОО «Ломбард Auto money (Авто мани)», ведет деятельность по предоставлению микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьмидесятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
 - 2) Заявитель - дееспособное физическое лицо, являющееся резидентом Республики Казахстан и направившее в адрес Ломбарда Заявление о предоставлении микрокредита.
 - 3) Заемщик – физическое лицо, заключившее с Ломбардом договор о предоставлении микрокредита или подавшее (намеревающееся подать) заявление на получение Микрокредита;
 - 4) Созаемщик - физическое лицо, заключившее с Ломбардом договор о предоставлении микрокредита вместе с Заемщиком и выступающее в качестве солидарно ответственного за выполнение обязательства по возврату Микрокредита, в том числе вознаграждения;
 - 5) Микрокредит – деньги, предоставляемые Ломбардом Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Ломбарда, на условиях платности, срочности и возвратности;
 - 6) Вознаграждение – плата за предоставленный Микрокредит, определенная в процентном выражении к основному долгу в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита;
 - 7) ГЭСВ – годовая эффективная ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, рассчитываемая в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным органом;
 - 8) Договор о предоставлении микрокредита (далее – Договор) – договор, согласно которому Ломбард передает Заемщику в собственность деньги, а Заемщик обязуется своевременно возвратить Ломбарду сумму основного долга и уплатить вознаграждение по нему на условиях платности, срочности и возвратности;
 - 9) Договор залога – договор о предоставлении обеспечения (залога) Заемщиком во исполнение обязательств Заемщика/Созаемщика перед Ломбардом по возврату Микрокредита;
 - 10) Предмет залога – автомобиль, предоставляемый в залог Ломбарду в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика/Созаемщика по Договору.
 - 11) Верификация – проверка подлинности анкетных данных путем обзвона и/или сравнения с предоставленными документами (при наличии);

- 12) Черный список – база данных Ломбарда, где отражаются клиенты, которые по тем или иным причинам попали в список клиентов, которым Ломбарду запрещено предоставлять Микрокредит;
- 13) Залогодатель – физическое лицо (в том числе третье лицо), предоставляющее Ломбарду в залог имущество, принадлежащее ему на праве частной собственности в целях обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Договору;
- 14) Система Ломбарда - прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации процедур взаимодействия с клиентами, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов, а также предназначенное для контроля и учета выданных и закрытых Микрокредитов;
- 15) Карта продукта – внутренний документ, содержащий набор основных условий по предоставлению Микрокредитов и оформляемый в соответствии с внутренними требованиями Ломбарда;
- 16) Ключевой информационный документ (КИД) – стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. КИД предоставляется потребителю финансовых услуг - физическому лицу до заключения договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 17) Комитет - постоянно действующий коллегиальный орган Ломбарда, ответственный за принятие окончательного решения об одобрении или отказе в выдаче Микрокредита заемщику и утверждающий условия кредитования для него.
- 18) Кредитное бюро – организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных отчетов и оказание иных услуг;
- 19) Кредитное досье – совокупность кредитной документации, формируемой и хранимой с момента принятия Ломбардом Заявки от Заемщика до момента исполнения Заемщиком обязательств перед Ломбардом;
- 20) Кредитная история – совокупность информации о субъекте кредитной истории;
- 21) Первоначальный взнос – собственные деньги Заемщика, передаваемые им Продавцу в качестве предварительной частичной оплаты стоимости приобретаемого автомобиля;
- 22) Правопреемник –лицо, на которое переходят права и обязанности по Договору Микрокредиту/Договору залога в случае смерти Заемщика/Залогодателя, а также по иным основаниям;
- 23) Продукт – вид Микрокредита, предоставленный Ломбардом Заемщику на условиях платности, срочности, возвратности и обеспеченности;
- 24) Просроченная задолженность – задолженность по Микрокредиту, возникшая в результате неисполнения/ненадлежащего исполнения Заемщиком/ Созаемщиком своих обязательств по Договору Микрокредита (включая, но не ограничиваясь суммы основного долга, вознаграждения, пени, штрафных санкций);
- 25) Продавец – физическое лицо, собственник автомобиля, являющегося предметом сделки по договору купли-продажи;
- 26) Платежеспособность – наличие у Заёмщика/Созаемщика экономической возможности надлежащего исполнения обязательств перед Ломбардом в срок и полностью;
- 27) Сотрудник Фронт офиса – Сотрудник Ломбарда, осуществляющий консультацию, оформление и дальнейшее обслуживание Микрокредита, а также выполняющий функции в соответствии с настоящими Правилами, должностными инструкциями и иными внутренними нормативными/распорядительными документами Ломбарда;
- 28) Рефинансирование – предоставление Ломбардом Микрокредита для погашения текущей задолженности Заемщика перед третьими лицами или перед Ломбардом.

- 29) Ссудная задолженность – основной долг и начисленное вознаграждение Ломбарда, комиссии, штрафы и пени (при наличии);
- 30) Текущая задолженность – задолженность Заемщика по основному долгу по Договору Микрокредита, в рамках выданного Микрокредита.
- 31) Уполномоченный орган - государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.
- 32) Уполномоченный агент - физическое лицо, состоящее в реестре уполномоченных агентов Ломбарда и оказывающее услуги по привлечению клиентов, проверке документов и передаче их Ломбарду на основании договора поручения.

Глава 2. Основные условия предоставления Микрокредитов

§1 Общие требования к Заемщикам

5. Заемщиками Ломбарда могут быть:

Физические лица – граждане Республики Казахстан:

- имеющие постоянное место прописки (регистрации) и место фактического проживания находятся в Республике Казахстан;
- в возрасте от 23 лет до 65 лет на момент оформления Микрокредита;
- имеющие стабильный источник дохода, позволяющий своевременно производить возврат Микрокредита;
- не ограниченные в дееспособности согласно законодательству Республики Казахстан;
- отсутствие у Заявителя, на момент рассмотрения Заявления о предоставлении микрокредита, просроченной задолженности перед Ломбардом;
- наличие действующей банковской карты выпущенной банком Республики Казахстан на имя Заявителя либо действующего счета, открытого в банке Республики Казахстан (исключение составляют банковские счета, предназначенные для зачисления на них пенсий и социальных пособий);
- наличие номера мобильного телефона оператора сотовой связи в Республике Казахстан, принадлежность которого Заемщику (Заявителю), определяется с помощью кода, полученного в SMS сообщении при заполнении Заявления о предоставлении микрокредита;

§2 Условия предоставления Микрокредитов, предельные суммы и сроки предоставления Микрокредитов

6. Ломбард предоставляет Микрокредиты на условиях платности, срочности, возвратности, обеспеченности.
7. Ломбард предоставляет микрокредиты физическим лицам под залог транспортных средств, предназначенных для личного пользования.
8. Минимальная сумма микрокредита — 300 000 (триста тысяч) тенге;
9. Максимальная сумма микрокредита — 15 000 000 (пятнадцать миллионов) тенге;
10. Срок Микрокредита — от 1 (одного) до 12 (двенадцать) месяцев;
11. Вознаграждение – в пределах, установленных действующим законодательством Республики Казахстан.
12. Допускается как полное досрочное, так и частичное погашение Микрокредита без комиссии.
13. Погашение Основного долга и Вознаграждения за использованием Микрокредитом осуществляется Заемщиком в порядке, установленном Договором.
14. Сумма Микрокредита не может быть увеличена по каким-либо основаниям.
15. Обязательная установка прибора глобального позиционирования (GPS) на имущество, обеспечивающее исполнение обязательств Заемщика перед Ломбардом.

16. Размер максимальной суммы Микрокредита устанавливается индивидуально для каждого Заемщика, но не более 80 % от ликвидной стоимости Предмета залога, определенной Ломбардом. Максимальная сумма на одного Заемщика определяется в соответствии с требованиями соответствующей Карты продукта. Предельные сроки предоставления Микрокредитов:

- 1) Минимальный срок по продукту «Автозалог» 3 (три) месяца, максимальный срок 12 (двенадцать) месяцев;
- 2) Минимальный срок по продукту «Автозалог» (Ломбардный метод) 1 (один) месяц, максимальный срок 5 (пять) месяцев;
- 3) Минимальный срок по продукту «Автозалог» (Ломбардный метод без права управления ТС) 1 (один) месяц, максимальный срок 3 (три) месяца;
- 4) Минимальный срок по продукту «Автокредит» 3 (три) месяца, максимальный срок 12 (двенадцать) месяцев;
- 5) Минимальный срок по продукту «Авторефинансирование» 3 (три) месяца, максимальный срок 12 (двенадцать) месяцев;
- 6) Минимальный срок по продукту «Рефинансирование внутреннее» 12 (двенадцать) месяцев, максимальное количество возможного рефинансирования 4 (четыре) раза.

§3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

17. За пользование микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и сроки, установленные Договором микрокредита.

18. По Договору микрокредита, предельная величина годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) не может превышать – 46 (Сорок шесть) процентов.

19. Номинальная ставка вознаграждения – 38 %.

20. Заемщик оплачивает Ломбарду вознаграждение за фактическое количество дней пользования микрокредитом.

§4 Порядок рассмотрения заявления и предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита.

21. Перед подачей Заявления о предоставлении микрокредита, Заявитель имеет право ознакомиться с настоящими Правилами.

22. Сотрудник Фронт офиса в ходе предварительной консультации знакомит Заявителя с порядком и условиями выдачи Микрокредитов

По результатам консультации Сотрудник Фронт офиса:

- 1) определяет Продукт, в рамках условий которого предполагается предоставление Микрокредита, консультирует клиента об условиях предоставления и возврата Микрокредита, а также о размерах комиссий и прочих условиях Микрокредита;
- 2) на основании устно предоставленных клиентом сведений о запрашиваемой сумме и сроках Микрокредита осуществляет предварительный расчет размера ежемесячных платежей;
- 3) разъясняет требования к предоставляемому обеспечению.

23. Сотрудник Фронт офиса должен при предоставлении Микрокредита предоставить клиенту для ознакомления:

- 1) Ключевой информационный документ (КИД);
- 2) По желанию Заявителя – копию типовой формы соответствующего договора Микрокредита/залога для ознакомления;

- 3) Проекты графиков погашения задолженности по Микрокредиту, рассчитанных с периодичностью, применяемой при расчете проектов графиков погашения микрокредита методами дифференцированных и аннуитетных платежей;
24. В случае, если характеристики клиента и/или запрашиваемые условия кредитования неприемлемы для Ломбарда, то Сотрудник Фронт офиса уведомляет Заявителя о невозможности предоставления Микрокредита.
25. В Заявлении о предоставлении микрокредита Заявитель от своего имени, для себя лично и в своих интересах просит Ломбард выдать ему деньги на условиях срочности, платности, возвратности и иных условиях, определенных настоящими Правилами и Договором о предоставлении микрокредита.
26. Анкета заполняется Заявителем в установленной Ломбардом форме, размещенной на Сайте Ломбарда/Мобильном приложении Ломбарда. Данные анкеты автоматически отображаются в Заявлении на предоставление Микрокредита.
27. Анкета содержит необходимые для заключения Договора о предоставлении микрокредита персональные данные Заявителя, Заявитель соглашается и принимает все без исключения условия, указанные в Анкете, настоящих Правилах, и дает согласие на сбор и обработку персональных данных.
28. В случае если Заявитель согласен получить Микрокредит на указанных в настоящих Правилах условиях, он должен подписать Заявление о присоединении к Стандартным условиям договора о предоставлении микрокредита.
29. Ломбард принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении Микрокредита на основании сведений, указанных Заявителем в Анкете.
30. Общий срок принятия решения Ломбарда по предоставлению Микрокредита Заемщику составляет до 2 (двух) часов с момента представления заявителем полного пакета документов.
31. Ломбард вправе отказать Заявителю в предоставлении Микрокредита в следующих случаях:
- несоответствие Заявителя требованиям, указанным в Общих требованиях к Заемщикам настоящих Правил;
 - наличия у Ломбарда достаточных оснований (отрицательная кредитная история, наличие судебных тяжб, негативной информации, размещенной в открытом доступе) полагать, что предоставленный Микрокредит не будет возвращен в установленный Договором срок;
 - предоставления Заявителем недостоверной информации;
 - получения Ломбардом информации о возможной неплатежеспособности Заявителя, сведений о ненадлежащем выполнении Заявителем своих обязательств перед третьими лицами;
 - в иных случаях по усмотрению Ломбарда без объяснения причин Заявителю.
32. Ломбард уведомляет Заявителя о принятом решении о предоставлении Микрокредита или отказе в предоставлении Микрокредита любым доступным способом.
33. В случае принятия решения об отказе в выдаче Микрокредита, Ломбард не обязан объяснять причины такого отказа.
34. Заявление о предоставлении микрокредита, Заявление о присоединении содержит необходимые для заключения Договора персональные данные Заявителя, такие как: фамилия, имя, отчество, ИИН, адрес фактического проживания, банковские реквизиты, а также контактные данные: номер мобильного телефона, адрес электронной почты, принадлежащие Заявителю.
35. Заявитель соглашается и принимает все без исключения условия, указанные в Заявлении о присоединении, настоящих Правилах, Договоре о предоставлении микрокредита, и дает согласие на:

- сбор и обработку персональных данных Заявителя, в том числе передачу в кредитное бюро;
 - уступку прав требования по Договору предоставления микрокредита третьим лицам;
 - передачу задолженности Заемщика на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору о предоставлении микрокредита;
36. Ломбард осуществляет деятельность в соответствии с требованиями законодательства РК в части противодействия легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма. В Ломбарде действует Служба внутреннего контроля, которая действует в соответствии с разработанными правилами внутреннего контроля и противодействия легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма.
37. При проведении идентификации заемщика Ломбард осуществляет проверку заемщика на присутствие в единых списках организаций, физических лиц и информационных материалов, признанных судом террористическими. При идентификации таких лиц Ломбард уведомляет уполномоченные органы РК.
38. Предоставление Микрокредитов физическим лицам осуществляется при соблюдении требований нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Ломбарда.
39. При оформлении Микрокредита допускается привлечение Созаемщика. Требования к Созаемщику аналогичны требованиям к Заемщику.
40. Заемщик/Созаемщик должны удовлетворять требованиям Ломбарда по гражданской состоятельности, дееспособности и возрастным ограничениям.
41. Созаемщиком могут выступать физические лица – граждане Республики Казахстан, имеющие необходимые гражданские права на данное действие, согласные и способные в финансовом плане нести ответственность по кредитным обязательствам Заемщика/Созаемщика в случае отказа или невозможности Заемщика/Созаемщика выполнять их.
42. Приобретаемый автомобиль должен быть оформлен в качестве обеспечения по Микрокредиту.
43. В случае, если характеристики Заявителя и/или запрашиваемые условия кредитования неприемлемы для Ломбарда, то Сотрудник Фронт офиса уведомляет Заявителя о невозможности предоставления Микрокредита.
44. Договор микрокредита заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки и содержит перечень обязательных условий, установленный нормативным актом уполномоченного органа. Обмен Ломбардом и Заемщиком электронными документами или иными документами, определяющими содержание их волеизъявления, также приравниваются к заключению Договора микрокредита в письменном виде.
45. Документы могут быть подписаны подписью Заявителя, либо посредством электронной цифровой подписью, ввода одноразового пароля, прохождения биометрической аутентификации, двухфакторной аутентификацией либо иными способами идентификации и аутентификации, применяемыми в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

§5 Порядок и способы погашения микрокредитов

46. Выдача микрокредитов и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к любому валютному эквиваленту, в соответствии с графиком погашения микрокредита.

47. Платежи по основному долгу и вознаграждению должны быть осуществлены Заемщиком в полном объеме в установленные сроки и осуществляются в безналичной форме.
48. Сумма произведенного Заемщиком платежа, если она недостаточна для исполнения обязательств Заемщика по Договору, погашает Задолженность Заемщика в следующем порядке:
- 1) издержки Ломбарда по получению исполнения обязательств по Договору;
 - 2) сумма убытков Ломбарда;
 - 3) сумма неустойки/пени/штрафа в соответствии с Договором и/или действующим законодательством Республики Казахстан;
 - 4) просроченное вознаграждение и просроченный основной долг;
 - 5) сумма вознаграждения;
 - 6) сумма основного долга.
49. Ежемесячный платеж считается полученным Ломбардом, а обязательство Заемщика исполненным в день зачисления платежа на банковский счет Ломбарда.
50. При выпадении даты погашения основного долга и/или уплаты вознаграждения на выходной или праздничный день, Заёмщик вправе произвести оплату основного долга и/или уплаты вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени). В случае неисполнения Заёмщиком обязательства по уплате задолженности в первый рабочий день, неустойка начисляется за весь период просрочки (включая выходные и праздничные дни) начиная с первого дня образования задолженности.
51. Платежи по основному долгу и начисленному вознаграждению должны быть осуществлены Заёмщиком в полном объеме в установленные графиком погашения сроки.
52. Заёмщик вправе производить уплату вознаграждения и погашение микрокредита следующими способами:
- 1) посредством мобильного приложения KASPI;
 - 2) посредством электронных терминалов Касса 24, QIWI;
 - 3) безналичным платежом на банковский счет Ломбарда;
 - 4) через Личный кабинет, расположенный на сайте Ломбарда.
53. В случае дистанционной оплаты Заёмщиком платежа, предусмотренного графиком погашения, Ломбард не несет ответственности за ошибочно оформленные Заёмщиком платежные документы, в результате которых произошло несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег Заёмщика, а также замена и/или задержка обработки расчетных документов сверх установленных сроков.
54. Частичное погашение - частичное погашение суммы микрокредита допускается в любой момент. При частичном погашении перерасчет платежей производится с учетом суммы произведенного досрочного погашения, вознаграждение в последующем начисляется на остаток основного долга.
55. Полное погашение суммы микрокредита (далее – Полное погашение) допускается в любой момент. При Полном погашении Заёмщик выплачивает Ломбарду вознаграждение за фактическое количество дней пользования суммой микрокредита.
56. После полного погашения всей задолженности Заёмщиком, Ломбард передает письмо в регистрирующий орган о снятии обременений на Предмет залога, по которому была произведена регистрация залога.

§6 Требования к залоговому обеспечению

57. В качестве обеспечения по микрокредитам Ломбард принимает только транспортные средства (далее – Предмет залога).

58. Предмет залога должен соответствовать следующим требованиям:

- 1) Залогодатель/ Заёмщик должен владеть Предметом залога на праве собственности и иметь оригинал документа, подтверждающего право собственности на Предмет залога.
- 2) Предмет залога не должен иметь каких-либо явных технических неисправностей, а также иметь повреждение кузова (определение степени повреждения Предмета залога производится Ломбардом).
- 3) находиться в удовлетворительном техническом исправном состоянии, подразумевающим возможность непрерывного круглогодичного использования;
- 4) должен быть свободен от любых обременений (залогов, арестов и иных), за исключением случаев рефинансирования действующих задолженностей Заемщиков по программе «Авторефинансирование», когда в залог принимается авто с наличием обременения Ломбардов и иных финансовых организаций;
- 5) Годом выпуска не ранее 2006 года выпуска.

59. В залог не принимаются следующие автомобили:

- 1) Легковые автомобили, находящиеся на момент подачи заявки в станциях технического обслуживания, на ремонте;
 - 2) Грузовые автомобили;
 - 3) Автомобили грузоподъемностью более 7,5 тонн;
 - 4) Коммерческие авто, которые применяются для выполнения предпринимательской деятельности, включающее пикапы, малотоннажные фургоны и грузовики, а также микроавтобусы;
 - 5) Автомобили годом выпуска ранее 2006 года выпуска;
 - 6) Автомобили, зарегистрированные на нерезидентов РК (с красными и желтыми номерными знаками);
 - 7) Автомобили, находящиеся в собственности юридических лиц.
60. Проверку предлагаемого в залог авто на соответствие требованиям осуществляет Сотрудник Фронт офиса Работник, уполномоченный проводить оценку Залога.
61. Исполнение Заемщиком обязательств по Договору Микрокредита обеспечивается наличием Созаемщика в следующих случаях, если:
- 1) Заемщик на момент обращения имеет текущую просроченную задолженность в других финансовых организациях и не может предоставить справку об отсутствии текущей просроченной задолженности по основному долгу, вознаграждению и пене;
 - 2) До момента регистрации Договора залога в уполномоченном регистрирующем органе при внешнем рефинансировании Микрокредитов без перезалога.

§7 Порядок проведения оценки пригодности микрокредита

62. До предоставления микрокредита Ломбард проводит оценку пригодности микрокредита, включающую:

- 1) анализ платежеспособности Заемщика/Созаемщика;
- 2) анализ кредитной истории Заемщика/Созаемщика;
- 3) оценку влияния выдачи микрокредита на способность исполнять обязательства по имеющимся займам;
- 4) оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска или риска мошенничества.

63. Оценка кредитоспособности Заемщика/Созаемщика производится на основании анализа его кредитной истории, определяющей его стремление и готовность выполнять принимаемые финансовые обязательства.

64. Анализ кредитоспособности Заемщика/Созаемщика производится на основании имеющихся данных об исполнении Заемщиком/Созаемщиком принятых на себя

обязательств по полученным ранее займам/ Микрокредитам по последнему отчету, предоставленному из Кредитного бюро, и по информации в учетных системах Ломбарда.

65. Для получения данных о кредитной истории Заемщика, сотрудник Ломбарда инициирует запрос в Кредитное бюро.

66. Порядок осуществления запроса в Кредитное бюро регулируется соответствующим соглашением между Ломбардом и Кредитным бюро и внутренними нормативными документами Ломбарда.

67. Запрос в Кредитное бюро осуществляется с целью:

1) Подтверждения/проверки, полученной от Заемщика/Созаемщика информации об имеющейся ссудной задолженности;

2) Выявления факта просроченной задолженности и кредитной истории Заемщика/Созаемщика.

68. Информации о просроченной задолженности по Микрокредитам Ломбарда содержится в базе данных системы Ломбарда.

69. В случае выявления наличия в отчете Кредитного бюро текущей просроченной задолженности по Микрокредитам Заемщика/Созаемщика допускается принятие справки, выданной другими банками второго уровня и финансовыми организациями, об отсутствии у Заемщика/Созаемщика текущей просроченной задолженности на дату предоставления справки.

70. В случае выявления наличия в отчете Кредитного бюро текущей просроченной задолженности по Микрокредитам Заемщика по запрашиваемому Микрокредиту необходимо привлечение Созаемщика, не имеющего текущую просроченную задолженность.

71. Ломбард вправе отклонить кредитную заявку в случае наличия у Заемщика текущей просроченной задолженности в отчете кредитного бюро.

72. Отчет кредитного бюро по супругу/супруге, если он/она не является Созаемщиком, в кредитном бюро не запрашивается и анализ кредитоспособности не осуществляется.

73. В случаях и ситуациях, не предусмотренных данными Правилами, вопрос подлежит рассмотрению Комитетом.

§8 Основания для отказа в предоставлении микрокредита

74. Одобрение получают Заявления с приемлемым риском невозврата микрокредита.

75. Ломбард вправе не предоставлять Заявителю микрокредит в следующих случаях:

1) наличия у Ломбарда оснований полагать, что микрокредит не будет возвращен в срок, т.к. представленная Заявителем информация, ставшая известной Ломбарду, свидетельствует о возможной неплатежеспособности Заявителя;

2) несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления микрокредита, установленным настоящими Правилами;

3) информация, представленная Заявителем, не является достоверной или является неполной;

4) не представлены необходимые документы;

5) кредитная история Заявителя содержит сведения о ненадлежащем выполнении Заявителем своих обязательств перед третьими лицами.

6) в том случае, если Заявитель, член его семьи или родственник являются иностранным публичным должностным лицом;

7) Заявителю, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше девяноста календарных дней

8) в случае отсутствия согласия супруга (супруги), порядок получения которого и минимальный размер микрокредита, по которому необходимо согласие, определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа;

9) в иных случаях согласно внутренней политике Ломбарда и/или действующего законодательства Республики Казахстан.

§9 Порядок заключения, оформления договора, изменения и расторжения договора

76. В случае согласия клиента с условиями Продукта Сотрудник Фронт офиса:

1) Просит предоставить пакет документов согласно соответствующей Карте продукта, требующихся для рассмотрения кредитной заявки и принятия Ломбардом решения о выдаче Микрокредита;

2) Проверяет на актуальность и оформление в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов Ломбарда и действующего законодательства Республики Казахстан, предоставленные клиентом оригиналы документов;

3) В случае выявления Заемщика в «Черном списке» Сотрудник Фронт офиса уведомляет клиента о невозможности предоставления Микрокредита без объяснения причин.

4) Снимает необходимое количество копий с оригиналов документов, подлежащих возврату Заемщику/Залогодателю/Созаемщику/Продавцу, ставит на них отметку «Копия верна», дату и удостоверяет их своей подписью, с указанием фамилии и инициалов.

77. Инициация экспертиз структурных подразделений Ломбарда, участвующих в процессе кредитования, осуществляется работником Фронт офиса только после предоставления Клиентом полного пакета документов, согласно требованиям настоящих Правил, условиям соответствующего Продукта и нормативных правовых актов регулирующего государственного органа.

78. Сотрудник Фронт офиса уведомляет клиента о необходимости фотографирования автомобиля для получения предварительной оценки. Фотографирование автомобиля осуществляется работником Фронт офиса.

79. Работник, уполномоченный проводить оценку Залога в срок не более 15 минут направляет суммы рыночной и ликвидной стоимости работнику Фронт офиса, который в свою очередь озвучивает клиенту максимально возможную сумму Микрокредита в зависимости от кредитной истории Клиента.

80. К заявлению о присоединении к стандартным условиям договора о предоставлении микрокредита сотрудник Фронт офиса должен приложить:

1) результат оценки пригодности микрокредита;

2) КИД;

3) график погашения микрокредита.

81. Договор о предоставлении микрокредита и договор о залоге заключаются с заявителем (заемщиком/залогодателем) согласно типовым формам, утвержденным уполномоченным органом Ломбарда, в том числе в форме договора присоединения в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

82. В Договор о предоставлении микрокредита вносятся изменения по соглашению сторон, в случае обращения Заемщика с письменным заявлением о реструктуризации задолженности, а также в случае применения улучшающих условий со стороны Ломбарда.

83. Договор о предоставлении микрокредита расторгается:

1) по соглашению сторон в любое время;

2) по инициативе заёмщика — путём досрочного полного погашения микрокредита с уплатой вознаграждения и неустойки (при наличии);

3) по инициативе Ломбарда- при наличии оснований, предусмотренных договором и законодательством Республики Казахстан;

4) по решению суда;

§10 Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

84. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями потребителей финансовых услуг:

- 1) письменные обращения, поступившие нарочно, по электронной почте либо посредством интернет-ресурса, в которых предусмотрен сервис подачи обращения.
- 2) обращениями, поступившими по телефону либо посредством мессенджеров;
- 3) при личном обращении потребителя финансовых услуг.

85. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Ломбард, не признаются обращениями потребителей финансовых услуг и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом Ломбард информирует потребителя финансовых услуг о порядке подачи обращения.

86. К обращениям потребителей финансовых услуг по предоставлению микрокредита не относятся следующие обращения:

- 1) обращения работников в Ломбард как работодателя по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением финансовых услуг, за исключением случаев, когда работник одновременно является потребителем финансовых услуг и обращается по вопросам, касающимся оказания ему финансовых услуг;
- 2) корпоративные конфликты и споры между участниками (учредителями), членами органов управления, бенефициарами и Ломбардом, не связанные с предоставлением микрокредитов потребителям финансовых услуг (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, выплаты вознаграждения по облигациям, эмиссии и размещения ценных бумаг);
- 3) обращения контрагентов, не являющихся потребителями финансовых услуг, по договорам, не относящимся к предоставлению финансовых продуктов (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);
- 4) запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения неудовлетворенности действиями (бездействием) организации либо условиями финансовых продуктов;
- 5) запросы, связанные с предоставлением отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг;
- 6) обращения, о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного потребителя финансовых услуг;
- 7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями финансовых услуг по конкретному договору (сделке), за исключением обращений, в интересах конкретного потребителя финансовых услуг с прямым указанием на это в обращении;
- 8) переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений потребителей финансовых услуг;
- 9) обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (нечитаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

87. Уполномоченные лица Ломбарда проводят личный прием физических лиц и представителей.

88. Обращения, поступившие в устной форме (по телефону либо личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю финансовых услуг разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

89. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации.

90. Срок рассмотрения обращений составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

91. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, изложенных в обращении, Ломбард вправе продлить срок его рассмотрения, но не более 15 (пятнадцати) рабочих дней. О продлении срока рассмотрения уведомляют потребителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

92. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем услуг вопросу;
- 2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы и условия договоров;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя финансовых услуг).

93. Передача потребителю финансовых услуг ответа осуществляется способом, предусмотренным договором.

94. Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю финансовых услуг:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя финансовых услуг;
- 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

95. При личном обращении Заемщика либо его уполномоченного представителя в Ломбард, ответ вручается под роспись лично в руки Заемщику/его представителю, о чем делается отметка на втором экземпляре ответа с указанием даты получения. Подписанный Заемщиком/его представителем экземпляр ответа хранится в порядке, установленном Ломбардом, как подтверждение вручения ответа.

96. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе потребителя услуг от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

§11 Права, обязанности и ответственность сторон

97. **Ломбард вправе:**

- 1) Получать погашение Микрокредита и выплату вознаграждения в порядке, предусмотренном Договором.
- 2) В одностороннем порядке изменить условия Договора в сторону их улучшения для Заемщика.
- 3) В одностороннем порядке приостанавливать начисление вознаграждения по Микрокредиту при образовании просроченной задолженности по Микрокредиту в результате нарушения сроков уплаты сумм основного долга и начисленного вознаграждения.

- 4) В одностороннем порядке принять решение о восстановлении начисления вознаграждения по Микрокредиту по ставке, утвержденной Ломбардом, начиная с даты погашения просроченной задолженности.
 - 5) Потребовать уплаты неустойки и/или досрочного исполнения всех обязательств по Договору.
 - 6) Получить удовлетворение из стоимости Предмета залога путем внесудебной реализации и/или в судебном порядке.
 - 7) Присоединиться к взысканию, осуществляемому третьими лицами.
 - 8) Поручить взыскание задолженности Заемщика по Договору третьим лицам в соответствии с условиями Договора и/или иными способами, не запрещенными действующим законодательством Республики Казахстан, в том числе путем привлечения коллекторских компаний, организаций по работе с проблемными Микрокредитами.
 - 9) Уступить все или часть прав требований и обязанностей по Договору третьим лицам, уведомив Заёмщика об уступке прав требования и обязанностей по Договору путем направления письменного уведомления на указанный в Договоре адрес Заёмщика, либо не противоречащим законодательству Республики Казахстан способом.
 - 10) Обратиться с иском в суд о взыскании задолженности с отнесением судебных расходов, включая государственную пошлину и издержки, связанные с производством в суде и иных расходов Ломбарда на счет Заемщика, в том числе путем обращения взыскания на любое имущество Заемщика, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан.
 - 11) Осуществлять проверки финансового состояния Заемщика и исполнение им обязательств по Договору.
 - 12) В течение срока действия Договора по собственному усмотрению проверять обеспеченность Микрокредита.
 - 13) Принимать платежи и переводы денег от третьих лиц, поступившие в счет погашения задолженности Заемщика по Договору.
 - 14) Досрочно взыскать сумму выданного Микрокредита и начисленного, но не погашенного вознаграждения и начисленной неустойки (при наличии таковой), либо обратить взыскание на обеспечение, либо требовать исполнения обеспечительных обязательств третьими лицами, либо присоединиться к взысканию, осуществляемому третьими лицами.
 - 15) По заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги.
 - 16) Реализовать иные права, вытекающие из существа Договора и требований действующего законодательства Республики Казахстан.
- 98. Ломбард обязан:**
- 1) Выдать микрокредит в порядке, предусмотренном Договором.
 - 2) По заявлению Заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору.
 - 3) По заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени).
 - 4) Уведомить заемщика об изменении условий договора в сторону их улучшения в порядке, предусмотренном договором.
 - 5) Не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательств по Договору уведомлять Заемщика о просрочке исполнения обязательств по Договору и необходимости внесения платежей по Договору.

- 6) Рассмотреть и подготовить письменное решение на письменное обращение заемщика.
- 7) Принять деньги от заемщика в счет частичного либо полного досрочного погашения микрокредита с удержанием начисленного вознаграждения, без взимания неустойки или иных видов штрафных санкций за возврат.

99. Заемщик вправе:

- 1) Получить Микрокредит в порядке, предусмотренном Договором.
- 2) Ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами организации по предоставлению микрокредитов.
- 3) При уступке прав требования по Договору третьим лицам получить информацию об объеме переданных прав требования, остатка текущей и просроченной задолженности с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойки и иные виды, подлежащие уплате сумм, а также назначения дальнейших платежей по погашению Микрокредита в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня уступки прав требований по Договору.
- 4) Произвести полное или частичное досрочное погашение Микрокредита, с уплатой начисленного на дату досрочного погашения вознаграждения и начисленной неустойки, в случае наличия таковой.
- 5) распоряжаться полученным Микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором.
- 6) в случае, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, произвести оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени).
- 7) по заявлению получить в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору.
- 8) по заявлению о частичном или полном досрочном возврате от Ломбарда предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени).
- 9) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных улучшающих условий в порядке, предусмотренном договором.
- 10) письменно обратиться в Ломбард при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам.
- 11) обратиться к микрофинансовому омбудсману при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита с Ломбардом.

100. Заемщик обязан:

- 1) Погасить полностью Микрокредит, выплатить вознаграждение и иные платежи в сроки и размерах, предусмотренных Договором, а также своевременно и в полном объеме исполнять иные обязательства, установленные Договором.
- 2) Своевременно уведомлять Ломбард о реальных, либо потенциальных случаях невыполнения обязательств Договора.
- 3) При изменении почтовых реквизитов, адреса и места проживания, номера телефона в течение 3-х (трех) рабочих дней сообщить Ломбарду новые сведения.
- 4) В течение 10 (десяти) календарных дней со дня предъявления требования Ломбардом, предоставить любую информацию (документы), которую Ломбард может запросить в рамках исполнения Договора.
- 5) Исполнять иные обязанности, вытекающие из существа Договора и требований действующего законодательства Республики Казахстан.

101. В случае нарушения Заёмщиком порядка осуществления погашения Микрокредита и/или выплаты вознаграждения, установленного настоящим Договором, Заёмщик

выплачивает в пользу Ломбарда неустойку, в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки;

- по истечении девяноста дней просрочки 0,03 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита.

102. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Стороны возмещают друг другу все причиненные тем самым убытки, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

§12 Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога

103. При наступлении просрочки исполнения обязательства по Договору микрокредита Ломбард уведомляет Заёмщика способом и в сроки, предусмотренные в Договоре микрокредита, но не позднее 10-ти календарных дней с даты наступления просрочки. Уведомление содержит:

- 1) размер просроченных платежей по Договору микрокредита на дату, указанную в уведомлении;
- 2) требование о внесении просроченных платежей по Договору микрокредита;
- 3) разъяснение последствий неисполнения Заемщиком обязательств по Договору микрокредита;
- 4) указание на право Заемщика обратиться в Ломбард с предложением о внесении изменений в Договор микрокредита в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона «О микрофинансовой деятельности» Закона РК.

104. Уведомление считается доставленным, если оно направлено Заемщику одним из следующих способов:

- 1) на адрес электронной почты, указанный в Договоре микрокредита;
- 2) с использованием иных средств связи, предусмотренных Договором микрокредита, обеспечивающих фиксирование доставки.

105. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push уведомления указывается информация, предусмотренная частью первой пункта 1 статьи 9-2 Закона «О микрофинансовой деятельности» Закона РК, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе Ломбарда, предусмотренную нормативным правовым актом уполномоченного органа. (в частности, суммы просроченной задолженности по основному долгу и вознаграждению, размера неустойки (штрафа, пени) и контактных данных Ломбарда для урегулирования задолженности).

106. В течение 30-ти календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику уведомления о возникновении просрочки исполнения обязательства по Договору микрокредита, Заемщик вправе обратиться в Ломбард в письменной форме и (или) через объекты информатизации и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, с предложением в отношении:

- 1) изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору микрокредита;
- 2) уменьшения на срок не менее трех месяцев ежемесячного платежа по договору микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором микрокредита;
- 3) отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменения срока микрокредита;
- 6) прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита;

7) представления отступного взамен исполнения обязательства по договору микрокредита путем передачи Ломбарду залогового и (или) иного имущества.

Указанное обращение заемщика - физического лица должно содержать сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, текущих доходах заемщика, другие обстоятельства, которые обуславливают (обосновывают) обращение заемщика с предложением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита.

107. Ломбард в течение 15-ти календарных дней с даты получения заявления Заемщика рассматривает возможность внесения изменений в условия Договора микрокредита, предложенных Заемщиком и сообщить Заемщику в письменной форме о (об):

- 1) согласи внести в условия Договора микрокредита изменения, предложенные Заемщиком;
- 2) встречном предложении Ломбарда Заемщику о внесении изменений в Договор микрокредита;
- 3) отказе внести в условия Договора микрокредита изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

108. Ломбард принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора микрокредита при подаче заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, предусмотренных пп.2) и 3) пункта 106 настоящих Правил, заемщиком - физическим лицом:

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

При этом, внесение Ломбардом изменений в Договор микрокредита, осуществляется при наличии любого из следующих условий:

- 1) снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения заемщика, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения заемщика;
- 2) получения заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения.

109. В период рассмотрения обращения заемщика, предусмотренного пунктом 106, Ломбард не вправе требовать досрочного погашения микрокредита. Недостижение взаимоприемлемого решения между Ломбардом и Заемщиком в течение тридцати календарных дней с даты получения Заемщиком решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 2) пункта 107, считается отказом в изменении условий договора микрокредита. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

110. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 2) пункта 103 Правил, а также не реализации Заемщиком по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 106 настоящих Правил, либо отсутствия согласия между Заемщиком и Ломбардом по изменению условий договора о предоставлении микрокредита Ломбард вправе:

- 1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика;
- 2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству при наличии в договоре о предоставлении микрокредита соответствующего права;
- 3) уступить права (требования) по договору о предоставлении микрокредита с соблюдением требований, установленных законодательством Республики Казахстан, при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства;

4) обратиться с иском на заложенное имущество во внесудебном порядке в порядке, предусмотренном статьей 328 Гражданского кодекса РК.

111. Взаимодействие Ломбарда с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с организацией в рамках договора, осуществляется с соблюдением следующих требований:

1) личное взаимодействие допускается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации потребителя финансовых услуг (заемщика) либо в помещении Ломбарда - не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иные время, периодичность или день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с потребителем услуг (заемщиком);

2) телефонные переговоры по инициативе Ломбарда допускаются не более трех раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более двух раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов;

3) при каждом взаимодействии работник Ломбарда сообщает:

- наименование организации и ее место нахождение;
- свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;
- структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором;
- об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором, Законом, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором.

112. При взаимодействии соблюдаются следующие ограничения на:

- осуществление взаимодействия способами и в периоды, не предусмотренные подпунктами 1) и 2) части первой пункта 113;
- взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с Ломбардом в рамках договора, за исключением случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктами 1) и 2) части первой настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие;
- сообщение заемщику, имеющему просроченную задолженность, и (или) его представителю, и (или) третьему лицу недостоверных фамилии и (или) имени, и (или) отчества (при его наличии), а также сведений о месте работы и (или) должности работника организации, не соответствующих действительности;
- введение заемщика, имеющего просроченную задолженность, и (или) его представителя, и (или) третьего лица, связанного обязательствами с организацией в рамках договора, в заблуждение относительно размера, характера и оснований Ломбардом задолженности;
- распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым осуществляется взаимодействие, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица.

113. Взаимодействие Ломбарда с потребителем финансовых услуг (заемщиком), имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом осуществляется исключительно с телефонных номеров Ломбарда и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие Ломбарду, и доведенных до сведения потребителя финансовых услуг, а также уполномоченного органа.

114. Взыскание на заложенное имущество обращается в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения заемщиком/залогодателем обеспеченного залогом обязательства.

115. Ломбард вправе потребовать досрочного исполнения обязательства и обратиться с иском на предмет залога в случаях:

- 1) нарушения правил о последующем залоге;
 - 2) невыполнения обязанностей по сохранности предмета залога;
 - 3) нарушения правил о распоряжении заложенным имуществом;
 - 4) нарушения обязательства, обеспеченного залогом.
116. Порядок реализации заложенного имущества, включая организацию и проведение торгов (аукциона), определяется внутренними документами Ломбарда.

§13 Положения о порядке работы с клиентами

117. Ломбард обеспечивает добросовестное, справедливое и равное обслуживание всех потребителей финансовых услуг без дискриминации в соответствии с принципами, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа.
118. Ломбард устанавливает стандарты обслуживания, предусматривающие требования к вежливости, информированности и профессиональной компетентности работников.
119. До заключения договора работники Ломбарда разъясняют потребителю:
- 1) существенные условия договора о предоставлении микрокредита, ставки, права и обязанности сторон;
 - 2) риски и последствия неисполнения обязательств;
 - 3) ответственность заемщика, созаёмщика, залогодателя;
 - 4) различие методов погашения с проектами графиков и расчётом ГЭСВ;
 - 5) порядок подачи обращений, сроки рассмотрения, право обратиться к омбудсману.
120. Не допускаются предоставление недостоверной информации, сокрытие условий, рисков и навязывание дополнительных услуг.

§14 Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий

121. В случае возникновения спора потребитель вправе обратиться в Ломбард с письменным обращением. Ломбард рассматривает обращение в сроки, установленные главой 10 настоящих Правил.
122. Заемщик вправе в течение 15-ти календарных дней с даты получения решения Ломбарда об отказе в изменении условий Договора микрокредита, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора микрокредита обратиться в микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.
123. Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в Ломбард и недостижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Рассмотрение обращений осуществляются микрофинансовым омбудсманом безвозмездно.
124. Ломбард взаимодействует с микрофинансовым омбудсманом и предоставляет любую запрашиваемую микрофинансовым омбудсманом информацию и сведения, связанные с микрокредитом Заемщика.
125. По обращениям Заемщиков, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита микрофинансовый омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения и принятии согласованного сторонами решения об изменении условий исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита. В случае несогласия с решением микрофинансового омбудсмана заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.
126. Микрофинансовый омбудсман не рассматривает обращения:
- 1) принятые к рассмотрению судом и (или) по которым имеется судебный акт, вступивший в законную силу;

2) по которым обращающееся лицо не представило письменное доказательство его обращения в микрофинансовую организацию, лицу, которому уступлено право (требование) по договору о предоставлении микрокредита, с целью урегулирования возникшей ситуации в рамках договора о предоставлении микрокредита;

3) направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела.

127. Решение микрофинансового омбудсмана обязательно для Ломбарда по заключенному с заемщиком - физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, в случае принятия его заемщиком - физическим лицом.

128. Результаты рассмотрения обращения оформляются протоколом, подписываемым заинтересованными сторонами или их представителями, с доведением его до сведения физического лица и Ломбарда.

129. В случае неисполнения Ломбардом по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения микрофинансового омбудсмана в установленный им срок микрофинансовый омбудсман обязан не позднее пяти рабочих дней информировать об этом уполномоченный орган.

130. Срок исполнения Ломбардом по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения микрофинансового омбудсмана составляет тридцать календарных дней, если иной срок не установлен по соглашению сторон.

§15 Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

131. Ломбард обеспечивает равные права и доступ к получению микрокредитов и услуг хранения для лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения (далее — МГН) в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

132. В целях обеспечения доступности услуг Ломбард осуществляет следующие мероприятия в зонах обслуживания клиентов (филиалах):

1) оказание необходимой помощи сотрудниками Ломбарда при входе в филиал, перемещении внутри него и выходе;

2) приоритетное (внеочередное) обслуживание лиц с инвалидностью I и II групп, а также лиц с явными признаками ограничения мобильности.

133. По запросу Заемщика с инвалидностью по зрению или слуху, Ломбард обеспечивает предоставление информации о видах, тарифах и условиях микрокредитования в доступной для них форме:

1) путем устного зачитывания работником Ломбарда текста Договоров и настоящих Правил в полном объеме;

2) путем предоставления возможности ознакомления с документами в электронном виде с использованием функции увеличения шрифта;

3) допускается присутствие и помощь сурдопереводчика или сопровождающего лица при оформлении сделки.

134. Ломбард обеспечивает:

1) физическую доступность помещений с учётом потребностей лицам с инвалидностью и МГН (при технической возможности);

2) дистанционное получение услуг по телефону, через интернет-ресурс;

3) возможность установления ограничений на операции по заявлению потребителя или его доверенного лица;

135. Лица с инвалидностью или МГН вправе получать услуги Ломбарда через доверенное лицо, действующее на основании надлежащей доверенности. Доверенность должна быть нотариально удостоверена и содержать полномочия представителя на совершение действий, связанных с получением услуг Ломбарда.

136. Ломбард проверяет подлинность и полномочия доверенного лица при каждом обращении. Нотариально удостоверенная доверенность является достаточным основанием для представления интересов потребителя.

137. Ломбард обеспечивает приоритетное обслуживание лиц с инвалидностью и МГН в отделениях(филиалах), а также информирует посредством размещённых у входа табличек о видах нарушений функций организма, под которые адаптировано отделение.

138. При личном обслуживании лиц с инвалидностью и МГН Ломбард обеспечивает: пандусы, поручни, антискользящие покрытия, кнопку вызова персонала для сопровождения, беспрепятственный допуск собаки-проводника, а также присутствие доверенного лица или личного сурдопереводчика с согласия клиента.

§16 Заключительные положения

139. Настоящие Правила составлены на государственном и русском языках. В случае возникновения расхождений между текстами правил на государственном и русском языках преимущественную силу имеет текст на русском языке, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

140. Ломбард вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

141. Настоящие Правила могут изменяться и дополняться с учетом изменений в структуре ссудного портфеля, финансовых результатов деятельности Ломбарда, изменения действующего законодательства Республики Казахстан, а также с учетом изменений в экономической ситуации и в конъюнктуре финансовых рынков Республики Казахстан.

142. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регулируется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.