

Бекітілді:
«Pro-Lombard» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің
2026 жылғы «21» шілдедегі № 28
шешімімен/хаттамасымен

«Pro-Lombard»
жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредиттер беру

ЕРЕЖЕЛЕРІ

Астана қ.
2026 ж.

Мазмұны:

1. Жалпы ережелер
2. Қолданылатын ұғымдар
3. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері
4. Ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары
5. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;
6. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері
7. Ломбардтың микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) өтініштерін қарау тәртібі
8. Ломбард пен қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі
9. Қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін қоса алғанда, микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары
10. Микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері
11. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптар
12. Микрокредитті беру және өтеу тәртібі
13. Төлемге қабілетсіз Қарыз алушымен өзара іс-қимыл тәртібі
14. Клиенттермен (Өтініш берушілермен, Қарыз алушылармен) жұмыс тәртібі туралы ереже
15. Ломбард пен қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржы қызметтерін тұтынушымен (Өтініш беруші, Қарыз алушы) және қаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі
16. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі
17. Ережеге өзгерістер мен толықтырулар енгізу
18. Басқа шарттар

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы ТОО «Pro-Lombard» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі (бұдан әрі — Ережелер) ұсынатын микрокредиттерді беру қағидалары ТОО «Pro-Lombard» жауапкершілігі шектеулі серіктестігімен (бұдан әрі — Ломбард, микрофинанстық қызметті жүзеге асыратын ұйым) жеке тұлғаларға (бұдан әрі — Қарыз алушы) жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге алу арқылы 30 (отыз) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беру шарты жасалған күнге белгіленген 100 (жүз) айлық есептік көрсеткіштен аспайтын мөлшерде микрокредиттер беру тәртібі мен шарттарын айқындайды.

1.2. Ломбард бір және сол Қарыз алушыға шектеусіз мөлшерде микрокредиттер беруге құқылы, бірақ бұған дейін жасалған микрокредит шарттары бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін толық орындаған жағдайда және Қазақстан Республикасының заңнамасының, осы Ережелердің және Ломбардтың ішкі кредиттік саясаты талаптарының сақталуымен ғана мүмкіндік береді.

1.3. Ломбард микрокредитті Қарыз алушыға АҚШ долларының немесе өзге де шетел валютасының бағамына байланыстырмай, осы Ережелерде және «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңында айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз етілу шарттарында Қазақстан Республикасының ұлттық валютасымен ғана береді.

1.4. Осы Ережелер мыналарға сәйкес әзірленді:

«Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңына (бұдан әрі - «Микроқаржы қызметі туралы» Заң деп аталады), Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне,

«Ломбардта заттарды сақтау, ломбардтардың үй-жайларының қауіпсіздігін және техникалық нығайтылуын қамтамасыз ету жөніндегі талаптарды, ломбардтарда заңсыз алынған заттардың айналымына қарсы іс-қимыл жөніндегі шараларды белгілеу мәселелерін қоса алғанда, ломбардтардың қызметін ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 28 қарашадағы № 226 қаулысына,

"Микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысына (бұдан әрі – Талаптар),

«Микрокредит алу үшін қажетті құжаттардың тізбесін, сондай-ақ Микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік дерекнама жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 26 қарашадағы № 210 қаулысына (бұдан әрі – № 210 қаулы),

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын дамытуды реттеу агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 3 сәуірдегі № 44 "Қарыздар мен салымдар бойынша нақты, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде (нақты құнын) сыйақы мөлшерлемелерін есептеу қағидаларын бекіту туралы" қаулысына

1.5. Осы Ережелер «Pro-100» микрокредит беру бағдарламалары бойынша Ломбардта микрокредиттер беру туралы шарттарды және заттарды кепілге қою туралы шарттарды жасасу тәртібі мен талаптарын белгілейді (микрокредит беру туралы шарттар бойынша микрокредиттер 100 АЕК-ке дейінгі мөлшерде беріледі).

1.6. Осы Ережелер Қарыз алушының (Өтініш берушінің) көруі және танысуы үшін қолжетімді жерде орналастырылған және микрокредит беру туралы шарттың, Ломбард пен Қарыз алушы арасында жасалатын микрокредит беру туралы шарттың, сондай-ақ Ломбардтың кепілзаттық билетті беруі ресімдейтін Ломбардтағы заттарды кепілге салу туралы шарттың үлгі талаптарының ажырамас бөлігі болып табылады.

1.7. Ломбард Қарыз алушыға микрокредит беру бағдарламасына байланысты республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде микрокредит сомасына күнтізбелік 1 (бір) күннен 30 (отыз) күнге дейінгі мерзімге микрокредит береді.

1.8. Ломбард жеке тұлғаларға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлік кепілімен микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асырады. Құрамында бағалы металдар мен

асыл тастар бар зергерлік бұйымдарды есепке алуды, сақтауды және сатуды қосымша жүзеге асырады.

1.9. Ломбард қарыз алушылар, микрокредиттердің мөлшері туралы, қарыз алушыға қатысты микрокредит беру туралы шарттың өзге де талаптары туралы және микроқаржы ұйымының операциялары туралы мәліметтерді қамтитын микрокредит беру құпиясына кепілдік береді (микрокредиттер беру қағидаларын қоспағанда).

1.10. Ломбардтың жұмыс кестесі:

Күн сайын 10.00 бастап 20.00 дейін;

Жұмыс кестесі мемлекет енгізген шектеулерге сәйкес өзгертілуі мүмкін.

2. НЕГІЗГІ ҚОЛДАНЫЛАТЫН ҰҒЫМДАР

2.1. **Сыйақы** – ұйымға тиесілі ақшаның жылдық мөлшерінің есебінен микрокредит сомасына пайыздық көрсеткіш бойынша айқындалған, ұсынылған микрокредит үшін ақы

2.2. **Ломбардтағы заттарды кепілге қою туралы шарт** – Кепіл беруші Кепіл ұстаушыға микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілсалымға, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралын кепілге беретін шарт. Ломбардта заттарды кепілге салу туралы шарт Ломбардтың Кепілзаттық билетті беруімен ресімделеді.

2.3. **Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті)** – белгіленген мөлшерде сыйақы есептеле отырып және Қарыз алушының ақшалай соманы және есептелген сыйақыны шартта белгіленген мерзімде қайтару міндеттемесімен, Ломбардтың Қарыз алушыға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүліктің кепілсалымымен, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралының кепілімен республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде бір жылға дейінгі мерзімге микрокредит беру туралы шарт:

2.3.1. **100 АЕК аспайтын «Pro-100» Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті)** - жеке тұлғамен күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге, шарт мынадай талаптарға сәйкес келген кезде республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде жасалған микрокредит беру туралы шарт:

1) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің мөлшері уәкілетті органның және Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің бірлескен нормативтік құқықтық актісінде айқындалған шекті мөлшерден аспайды. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшері күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан кем, бірақ 179 (жүз жетпіс тоғыз) пайыздан аспайды;

2) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайызынан аспауға тиіс;

3) микрокредит нысанасын қоспағанда, микрокредит беру туралы шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) сомасын қоса алғанда, микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушының барлық төлемдері жиынтығында микрокредит беру туралы шарт қолданылатын бүкіл кезең үшін берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс;

4) тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы немесе жақсартатын шарттарда микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайтын мерзімге ұлғайтуға жол беріледі.

2.4. **Берешек** - микрокредит беру туралы шарт, Ломбардта заттарды кепілге салу туралы шарт бойынша Қарыз алушы Ломбардқа төлеуге жататын барлық ақшалай сомалар, осы Ережелерде, микрокредит беру туралы шартта, Ломбардта заттарды кепілге беру туралы шартта көзделген микрокредит сомасын, сыйақылар мен тұрақсыздық айыбын қоса алғанда

2.5. **Кепіл беруші** - Қазақстан Республикасының азаматы немесе Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетел азаматы (тұруға ықтиярхаты бар шетел азаматы) болып табылатын, микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге беретін әрекетке қабілетті жеке тұлға.

- 2.6. **Кепіл ұстаушы** - микрокредит бойынша міндеттемелерді орындауды қамтамасыз ету ретінде жеке тұлғалардан кепілге жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті қабылдауды жүзеге асыратын «Pro-Lombard» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі.
- 2.7. **Кепілзаттық билет** – кепіл заты және микрокредит беру талаптары туралы мәліметтерді қамтитын Ломбард Ломбардтағы заттардың кепілі туралы шартты ресімдеу кезінде беретін микрокредит беру туралы шарт.
- 2.8. **Қарыз алушы (клиент, қаржы қызметтерін тұтынушы)** - Қазақстан Республикасының азаматы немесе Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетел азаматы (тұруға ықтиярхаты бар шетел азаматы) болып табылатын, Ломбардпен жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлік кепілімен микрокредит беру туралы шарт жасасқан әрекетке қабілетті жеке тұлға.
- 2.9. **Өтініш беруші(клиент, қаржы қызметтерін тұтынушы)** - Ломбардқа микрокредит беруге өтініш берген, Қазақстан Республикасының азаматы немесе Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетел азаматы (тұруға ықтиярхаты бар шетел азаматы) болып табылатын әрекетке қабілетті жеке тұлға.
- 2.10. **Атаулы сақтау түбіртегі** - атаулы сақтау түбіртегінің мерзімі өткеннен кейін күнтізбелік 30 күн ішінде сақтауда тұрған зат және Ломбардтың затты сақтау жөніндегі міндеттері туралы мәліметтерді қамтитын, Ломбард затты Ломбардта сақтау шартын жасасқан кезде бере алатын құжат.
- 2.11. **Кредиттік досье** – Ломбард әрбір Қарыз алушыға қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтер.
- 2.12. **Кредиттік бюро** – кредиттік тарихты қалыптастыруды, кредиттік есептерді ұсынуды және өзге де қызметтер көрсетуді жүзеге асыратын ұйым.
- 2.13. **Ломбард** - республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде бір жылға дейінгі мерзімге жеке тұлғаларға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге салып, мақсатсыз микрокредиттер беру жөніндегі қызметті, сондай-ақ «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының заңында көзделген өзге де қызметті жүзеге асыратын «Pro-Lombard» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі. Ломбард осы Ережелерде белгіленген тәртіппен Қарыз алушының келісімін алған жағдайда Ломбардтың кепілзаттық билетті беруімен ресімделетін микрокредит беру туралы шарт пен Ломбардта заттарды кепілге салу туралы шарт жасасады:
- ол туралы ақпаратты кредиттік бюроға және ішкі істер органдарына ұсыну;
 - кредиттік есепті алушыға және ішкі істер органдарына кредиттік есепті беру.
- 2.14. **Айлық есептік көрсеткіш** – Қазақстан Республикасының республикалық бюджет туралы заңымен тиісті қаржы жылына белгіленген АЕК.
- 2.15. **Микрокредит** – микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым Қарыз алушыға Заңда және осы Ережелерде айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз ету шарттарында Қазақстан Республикасының ұлттық валютасы – теңгемен беретін ақша.
- 2.16. **Талап етілмеген зат** - Ломбардта сақтауда тұрған және атаулы сақтау түбіртегінің мерзімі өткеннен кейін Сақтауға жүк тапсырушы талап етпеген зат.
- 2.17. **Тұрақсыздық айыбы** – микрокредит беру туралы шарт бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін Қарыз алушы Ломбардқа осы Ережелерде және микрокредит беру туралы шартта айқындалған мөлшерде, микрокредит беру бағдарламасына қарай төлейтін ақшалай сома.
- 2.18. **Сақтауға жүк тапсырушы** - Қазақстан Республикасының азаматы немесе Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетел азаматы (тұруға ықтиярхаты бар шетел азаматы) болып табылатын, атаулы сақтау түбіртегінің шарттарына сәйкес затты Ломбардқа сақтауға беретін әрекетке қабілетті жеке тұлға.
- 2.19. **Кепіл заты (жылжымалы мүліктің кепілі/кепілсалымы)** - микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ететін, жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлік.
- 2.20. **Кредиттік тарих субъектісінің ол туралы ақпаратты кредиттік бюроларға беруге келісімі/ Кредиттік тарих субъектісінің кредиттік бюродан кредиттік есепті алушыға**

кредиттік есепті беруге келісімі – «Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес Ломбард бекіткен құжаттар, оларды қабылдай және қол қоя отырып, Қарыз алушы ол туралы ақпаратты кредиттік бюроға беру және кредиттік бюродан кредиттік есеп беру талаптарымен келіседі.

2.21. **Микрокредит бойынша артық төлем сомасы** - микрокредит затын қоспағанда, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасын қоса алғанда, микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша Қарыз алушының барлық төлемдерінің сомасы;

2.22. **Уәкілетті орган** – қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.

2.23. **ХӘОТ** - «Тұрғын үй қатынастары туралы» ҚР Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтары.

2.24. **Сауалнама** - өтініш Ломбардқа өтініш жасаған кезде қарыз алушы туралы өзі берген мәліметтер.

2.25. **Микроқаржы омбудсмені** - жеке тұлғаның және Ломбардтың құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында, сондай-ақ «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларда Ломбард пен оның өтініші бойынша жеке тұлға арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға.

2.26. **Қаржы өнімі** - микрокредиттеу бағдарламасы «Pro-100».

3. МИКРОКРЕДИТ БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ

3.1. Ломбард бір Қарыз алушыға Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мөлшерлер мен мерзімдер шегінде микрокредиттер береді.

3.2. Бір кепіл билеті бойынша 100 (жүз) АЕК-тен аспайтын мөлшерде микрокредиттер берудің ең ұзақ мерзімі, ұзарту мүмкіндігімен 30 күнтізбелік күнді құрайды, бұл ретте барлық ұзартулардың жалпы мерзімі 90 күннен аспауға тиіс (шекті сомалар және микрокредит беру мерзімдері).

Микрокредиттің минималды мерзімі - 1 күн.

3.3. Ломбардтың жеке тұлғаларға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүліктің кепілсалымымен, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралының кепілімен бір кепіл билеті (шарты) бойынша микрокредиттер беру жөніндегі қызметі республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген сегіз мың еселенген АЕК-тен аспайтын мөлшерде бір жылға дейінгі ең жоғары мерзіммен шектеледі (микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері).

3.4. Ломбард микрокредиттің бір түрін бекітті: **30 (отыз) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің 100 (жүз еселенген) мөлшеріне дейін («Pro-100» микрокредиттеу бағдарламасы бойынша шарт).**

3.5. Өтініш беруші, кейіннен Қарыз алушы өзінің кепілі (кепілсалымы) шегінде микрокредит түрін дербес таңдайды.

4. ҰСЫНЫЛАТЫН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ

4.1. Көлемі республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің 100 (жүз есе) мөлшерінен аспайтын 30 (отыз) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге берілетін «Pro-100» микрокредиттері бойынша сыйақының шекті мөлшерлемесі: күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан кем, бірақ 179 (жүз жетпіс тоғыз) пайыздан аспайды.

4.2. Сыйақы мен тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасын қоса алғанда, республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің 100 (жүз) мөлшерінен аспайтын микрокредиттер сомасы күнтізбелік 30 (отыз) күнге дейінгі мерзімге жасалған Микрокредит беру туралы шарт (Кепіл билеті) бойынша барлық төлемдер жиынтығында Кепіл билетінің бүкіл қолданылу кезеңі үшін берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс.

4.3. Ломбард микрокредит бойынша сыйақы мөлшері туралы ақпаратты қамтитын жарнаманы

таратқан және (немесе) орналастырған кезде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін міндетті түрде көрсетеді.

4.4. Микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты жасалған, шарт, сыйақы мөлшерлемесінің өзгеруі және (немесе) жаңа комиссиялар мен өзге де төлемдерді өзгерту немесе енгізу күніне жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі осы Ережелердің 4.1. тармағында бекітілген шекті мөлшерден аспауға тиіс.

4.5. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі микрокредит бойынша анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі болып табылады, оның есебіне негізгі борыш пен сыйақы бойынша қарыз алушының барлық төлемдері, оның ішінде Қарыз алушының үшінші тұлғалардың пайдасына өзге де төлемдері (олар микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарт жасасу күніне белгілі) енгізіледі.

Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері оның шекті мөлшерінен аспауға тиіс.

4.6. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптары өзгерген кезде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің нақтыланған мәнін есептеу микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың қолданылу мерзімі басталғаннан бастап Қарыз алушы жүргізген микрокредит бойынша төлемдерді есепке алмағанда, шарттар өзгерген күнге берешектің қалдығы, микрокредитті өтеудің қалған мерзімі негізге алына отырып жүзеге асырылады.

5. ЛОМБАРД ҚАБЫЛДАЙТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

5.1. Микрокредит беру туралы шарт бойынша Қарыз алушының міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ету үшін Қарыз алушы (Кепілзат беруші) Ломбардқа (Кепілзат ұстаушыға) өзіне меншік құқығымен тиесілі, жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге береді. Ломбардта кепіл құқығы Ломбардтың кепілзаттық билетті беруімен ресімделетін Ломбардта заттарды кепілге салу туралы шарт негізінде туындайды және Қарыз алушы міндеттемелерді бұзған жағдайда Ломбардқа кепілге салынған мүлік құнынан өтемақы алу құқығын береді.

5.2. Микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарт бойынша қамтамасыз ету ретінде Ломбард мыналарды қабылдайды:

- бағалы металдардан жасалған бұйымдарды;
- тұрмыстық/цифрлық техниканы.

5.3. Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт бойынша қамтамасыз ету ретінде Ломбард бағалы металдардан жасалған зергерлік бұйымдарды қабылдайды. Кепілге берілетін зергерлік бұйымдарға қойылатын талаптар:

Ломбард әртүрлі өндірушілердің бағалы металдардан жасалған бұйымдарын, әртүрлі сынамаларды, оның ішінде қолөнер өндірісінің/қолдан жасалған бұйымдарды қабылдайды.

Ломбард материалдық жағынан ескірген және сапасы күмәнді зергерлік бұйымдарды кепіл заты ретінде қабылдамайды. Зергерлік бұйымдарға үшінші тұлғалардың құқықтарымен ауыртпалық салынбауға тиіс.

Ломбардтың құрамында бағалы металдар мен асыл тастар бар тұтас және жиынтықты зергерлік бұйымдарды зергерлік бұйымдардың сынықтары ретінде кепіл заты ретінде қабылдауына жол берілмейді.

5.4. Кепіл беруші (Өтініш беруші, Қарыз алушы) кепілге беретін зергерлік алтын бұйымдарының түпнұсқалығын тексеру кезінде Ломбард мынадай реактивтер мен аспаптарды пайдаланады:

- зергерлік алтын бұйымдар үшін 750 сынама (18 карат алтын) - қышқыл реактив;
- зергерлік алтын бұйымдар үшін 375 сынама (9 карат алтын) - қышқыл реактив;
- зергерлік алтын бұйымдар үшін 585-583 сынамалар (14 карат алтын) - хлор және қышқыл реактиві;
- күміс зергерлік бұйымдар үшін - хромпик;
- зергерлік алтын бұйымдар үшін - сынама тас;
- зергерлік алтын бұйымдар үшін - надфиль;
- бұйымның нақты салмағын анықтауға арналған таразылар;

- зергерлік бұйымдағы сынаманы және атаулы таңбаны нақтылауға арналған лупа.
- 5.5. Кепіл затын бағалау кезінде Ломбард қызметкері кепілзаттық мүліктің сапалық және сандық сипаттамаларын, оның өтімділігін ескереді. Зергерлік бұйымдар оның сапасы мен түпнұсқалығын тексеру үшін химиялық реактивтермен міндетті түрде тексеріледі.
- Кепілге берілетін зергерлік бұйымды бағалауды Ломбард қызметкері кепілге берілетін зергерлік бұйымдарды бағалау жөніндегі Ломбардта бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес жүргізеді.
- 5.6. Ломбард зергерлік алтын бұйымдарды ұқсас бұйымдардың нарықтық құнының 10%-дан 90%-ға дейін бағалайды. Кепіл беруші (Өтініш беруші, Қарыз алушы) бұйым мінсіз күйде болған жағдайда ғана бұйымды бағалаудың ең жоғары сомасына үміттенеді.
- Кепіл беруші (Өтініш беруші, Қарыз алушы) кепіл ретінде берілетін зергерлік бұйымдарды немесе зергерлік бұйымдардың сынықтарын химиялық реактивтермен сынаудан немесе тексеруден бас тартқан жағдайда, бұл бұйымдар Ломбардпен қабылданбайды.
- 5.7. Кепілзаттық билетте зергерлік алтын бұйымдардың сипаттамасы қамтылады, ол мыналарды қамтиды: жеке сәйкестендіру белгілері мен бұйымның сақталу дәрежесі көрсетілген зергерлік бұйымның атауы, бұйымның сынамасы, салмағы, оның мөлшері (қажет болған жағдайда), бағалау сомасы және өзге де шарттар.
- 5.8. Ломбард қызметкері кепілге берілген зергерлік бұйымдарды сақтау ережелерінің сақталуын бақылауды жүзеге асырады.
- 5.9. Микрокредит беру туралы шарт бойынша қамтамасыз ету ретінде Ломбард жеке пайдалануға арналған мынадай техниканы қабылдайды:
- 1) ұялы телефондар;
 - 2) смартфондар;
 - 3) планшеттер;
 - 4) ноутбуктер;
 - 8) смарт сағаттар;
 - 9) өзге техника.
- 5.10. Кепілге (кепілсалымға) берілетін техникаға қойылатын талаптар:
- тиісті сыртқы түрі және техникалық жай-күйі;
 - модельдің жаңалығы (Android платформасындағы модельдер үшін 3 (үш) жылдан аспаған);
 - толық жиынтықтау (техниканы мақсаты бойынша пайдалану үшін қажетті қаптаманың, зарядтау құрылғысының, құлаққаптардың және/немесе құрылғылардың болуы);
 - техникалық паспорттың, кепілдік талонының болуы;
 - техника үшінші тұлғалардың құқықтары мен заңды талаптарынан бос болуы керек.
- 5.11. Кепіл затын бағалау кезінде Ломбард қызметкері кепілзаттық мүліктің сапалық және сандық сипаттамаларын, оның өтімділігін ескереді, корпуста ақаулардың, экран ақауларының (сызаттардың, сызаттардың) және т.б. болуына техниканы көзбен шолып қарауды жүргізеді. Кепілге берілетін кепіл затын бағалауды Ломбард қызметкері кепілге берілетін техниканы бағалау жөніндегі Ломбардта бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес жүргізеді.
- 5.12. Ломбард техниканы ұқсас техниканың нарықтық құнынан 10% -90% бағалайды. Кепіл беруші (Өтініш беруші, Қарыз алушы) техниканы бағалаудың ең жоғары сомасына, егер бұл модель жаңа болса, толық жиынтықталымға ие болса және мінсіз жағдайда болса ғана үміттенеді.
- 5.13. Микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) техниканың сипаттамасы қамтылады, оған мыналар кіреді: жеке сәйкестендіру белгілері, техниканың сақталу дәрежесі және бар ақаулар көрсетілген атау, бағалау сомасы және өзге де талаптар.
- 5.14. Ломбард қызметкері кепілге берілген техниканы сақтау ережелерінің сақталуын бақылауды жүзеге асырады.
- 5.15. Микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) бұйымның сипаттамасы қамтылады, оған мыналар кіреді: жеке сәйкестендіру белгілері, бұйымның сақталу дәрежесі және бар ақаулар көрсетілген атауы, бағалау сомасы және өзге де талаптар.
- 5.16. Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттар бойынша қамтамасыз ету ретінде Ломбард мыналарды кепілге (кепілсалымға) алмайды:
- 1) айналымнан алынған не айналымда шектелген мүлікті;

- 2) жылжымайтын мүлікті;
- 3) тыйым салынған мүлікті;
- 4) үшінші тұлғалардың құқықтарымен ауыртпалық салынған мүлікті;
- 5) болашақта Кепіл берушінің меншігіне түсетін мүлікті;
- 6) тез бұзылатын шикізатты, тамақ өнімдерін;
- 7) балаларға арналған керек-жарақтарды;
- 8) мүгедектердің жүріп-тұруына арнайы арналған көлік құралдарын, мүгедектердің техникалық көмекші (орнын толтырушы) құралдары мен арнайы жүріп-тұру құралдарын;
- 9) Қазақстан Республикасының халықаралық және мемлекеттік сыйлықтарын, мемлекеттік ордендерін, медальдары мен құрметті атақтарына омырауға тағатын белгілерін;
- 10) үлбірлі және басқа да бағалы киімдерді, асхана сервиздерін, бағалы металдардан жасалған, сондай-ақ көркемдік құндылығы бар заттарды қоспағанда, пайдалануда болған киім, аяқ киім, іш киім, төсек-орын керек-жарақтары, ас үй және асхана керек-жарақтарын;
- 11) зергерлік бұйымдардың сынықтары сияқты бағалы металдар мен асыл тастардан тұратын тұтас және толық зергерлік бұйымдарды.

6. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

6.1. Өтініш беруші Ломбардқа микрокредит беру туралы өтініш бергеннен кейін Ломбард «Pro-100» микрокредит беру бағдарламасы бойынша Өтініш берушіден микрокредит беруге өтініш алған сәттен бастап 60 минут ішінде микрокредит беруге өтінішті қанағаттандыру туралы (микрокредит беру туралы оң шешім қабылдау) не осы өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы шешім қабылдайды (микрокредит беруден бас тарту туралы шешім қабылдау).

7. Ломбардтың микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) өтініштерін қарау тәртібі

7.1. Ломбардтың қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарауы Талаптарда белгіленген тәртіппен, сондай-ақ қызметтерді тұтынушылардың - жеке тұлғалардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) мүдделерін сақтау саясаттары мен рәсімдеріне сәйкес жүзеге асырылады.

7.2. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) келесі өтініштерімен жұмысты жүзеге асырады:

1) микроқаржы қызметтерін ұсыну мәселелері бойынша жеке немесе заңды тұлғаның өтініш беру сервисі көзделген қолма-қол, пошта, электрондық пошта арқылы не Ломбардтың интернет-ресурсы арқылы келіп түскен жазбаша өтініштермен;

2) телефон арқылы не қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) Ломбардқа жеке өзі барған кезде келіп түскен ауызша өтініштермен.

7.3. Чат форматында жіберілген хабарламалар клиенттердің өтініштері ретінде танылмайды және кеңес беру сұраулары ретінде қарастырылады. Бұл ретте Ломбард клиент талапты, шағымды білдірген не Ломбардтың әрекеттерімен (әрекетсіздігімен) келіспеген жағдайда, клиентке осы Ережелерге сәйкес өтініш беру тәртібі туралы хабарлайды.

7.4. Интернет-ресурста және (немесе) Ломбардқа тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен нақты уақыттағы хабарлама алмасу жүйесі арқылы жіберілген хабарламалар қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушыны (Өтініш берушіні, Қарыз алушыны) Талаптар қағидаларына сәйкес келетін өтініш беру тәртібі туралы хабардар етеді.

7.5. Мынадай өтініштер қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) микрокредиттер беру жөніндегі өтініштеріне жатпайды:

1) Ломбард жұмыскері бір мезгілде қаржы қызметтерін тұтынушы болып табылатын және оған қаржылық қызметтер көрсетуге қатысты мәселелер бойынша жүгінетін жағдайларды қоспағанда, егер олар қаржы қызметтерін ұсынумен байланысты болмаса, Ломбард

жұмыскерлерінің ұйымға еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретінде жүгінуі;

2) қаржылық қызметтерді тұтынушыларға микрокредиттер берумен байланысты емес қатысушылар (құрылтайшылар), басқару органдарының мүшелері, бенефициарлар және Ломбардтың өзі 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 Ломбард контрагенттерінің өтініштері;

4) Ломбардтың 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, Ломбардтың есептілікті (салықтық, статистикалық немесе басқа) ұсынуына байланысты сұрау салулар;

6) қаржы қызметтерін нақты тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) 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 (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) мүддесі үшін өтініште осыған тікелей көрсетіле отырып жүгінуі;

8) қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) 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).

7.6. Ломбардтың уәкілетті тұлғалары Ломбардтың атқарушы органы бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін жеке қабылдауды жүргізеді.

7.7. Егер өтінішті Ломбардтың уәкілетті тұлғасы жеке қабылдау кезінде шеше алмаған және қосымша пысықтауды талап еткен жағдайда, оны қаржылық қызметтерді тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) жазбаша нысанда ресімдейді және жазбаша өтініш ретінде қаралады.

7.8. Ломбардқа ауызша нысанда (телефон арқылы не жеке өзі барған кезде) келіп түскен өтініштер өтініш берілген сәтте қаралады. Егер жүгіну сәтінде ауызша жүгінуге рұқсат етілмесе, қаржы қызметтерін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

7.9. Телефон арқылы ауызша өтініштер міндетті тіркеуге жатады, сөйлесулерді жазу қаржы қызметтерін тұтынушыны (Өтініш берушіні, Қарыз алушыны) бұл туралы әңгіме басында хабардар ете отырып жүргізіледі.

7.10. Қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) жазбаша өтініштері Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен міндетті түрде тіркелуге жатады.

7.11. Қаржы қызметтерін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) оның жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын құжат беріледі не өтініштің көшірмесіне тиісті белгі қойылады. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

7.12. Өтінішті қарау үшін ақпарат жеткіліксіз болған кезде Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушыдан (Өтініш берушіден, Қарыз алушыдан) қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

7.13. Қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) өтінішін қарау мерзімі Ломбардқа өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

7.14. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда оны қарау мерзімі тағы 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады.

Қаржы қызметтерін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) қарау мерзімін ұзарту туралы Ломбард тиісті шешім қабылдаған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

7.15. Ломбард жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді және қаржылық қызметтерді тұтынушыларды оларды қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

7.16. 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, ұйымның ішкі құжаттарына және шарттардың талаптарына сілтемелер;
- 3) белгіленген нақты мән-жайлардың сипаттамасы;
- 4) қаржылық қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіру (қаржылық қызметтерді тұтынушының талабы бас тартылған және (немесе) ішінара қанағаттандырылған жағдайда).

7.17. Өтініш негізді болған жағдайда Ломбард оны қанағаттандыру (толық немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және қаржылық қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

7.18. Жазбаша өтінішке жауапқа Ломбардтың уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қолтаңбаны факсимильді көшіру құралдарын не Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген өзге де әдісті пайдалануға жол беріледі.

Жауапқа қол қою осы Ережелердің 7.19-тармағының 2), 3) және 4) тармақшаларында көзделген тәсілдермен жіберілген жағдайда оған қол қою талап етілмейді.

7.19. Жауапты қаржы қызметтерін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) жіберу микрокредит беру туралы шартта және осы Ережелерде көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.

Жауап қаржы қызметтерін тұтынушыға былайша 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 жазылған SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу не жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтеме жасау арқылы;
- 4) жауаптың алынуын тіркеуді қамтамасыз ететін Микрокредит беру туралы шартта, осы Ережелерде көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып.

7.20. Қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) Ломбардқа жеке өзі келуі кезінде жауап осы Ережелердің 7.19-тармағында көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылып, жеке қолына (немесе оның уәкілетті өкілінің) қолына тапсырылады.

7.21. Жауапты оны тапсыру мүмкін еместігі не қызметті тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) оны қабылдаудан бас тартқаны туралы белгісі бар қайтару жағдайында жауап тиісті түрде берілген болып есептеледі.

7.22. Ломбард келіп түскен өтініштердің жіктеуішін жүргізеді, ол мыналарды қамтамасыз етеді:

- 1) барлық жазбаша өтініштерді тіркеуді;
- 2) өтініш бойынша негізгі ақпаратты;
- 3) микрокредиттерді беру процесінде келіп түскен қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) өтініштерін қараудың ішкі тәртібінің талаптарына сәйкес өтініштердің жіктелуін;
- 4) ақпаратты кемінде 5 (бес) жыл сақтау.

7.23. Өтініш бойынша негізгі ақпарат мыналарды қамтиды:

- 1) өтініштің тіркеу нөмірі мен күні;
- 2) қаржы қызметтерін тұтынушының (оның өкілінің) жеке сәйкестендіру нөмірі немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірі және олар өтініште көрсетілген жағдайда байланыс деректері;
- 3) айналыста көрсетілген жағдайда демографиялық деректер (жынысы, жасы, өңірі);
- 4) өтініштің келіп түскен арнасы;
- 5) кредиттік өнім түрі;
- 6) сұрақ жіктеуіші;
- 7) өтініштің мәні мен сипаттамасы;
- 8) жауапты қызметкерлер туралы мәліметтер;
- 9) өтініш бойынша қабылданған шешім.

8. Ломбард пен қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

8. Ломбардтың, Өтініш берушінің және Қарыз алушының құқықтары мен міндеттері

8.1. Ломбардтың құқықтары:

- 1) тараптар микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шартқа қол қойғаннан кейін Қарыз алушыға қолма-қол ақша қаражатымен не банк шотына микрокредит беру.
- 2) Қарыз алушының міндеттемені тиісінше және уақтылы орындауын қамтамасыз ету мақсатында Қарыз алушыдан жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге алу.
- 3) Өтініш берушіден, Қарыз алушыдан микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарт жасасу және осы Ережелерде айқындалған ол бойынша міндеттемелерді орындау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұрату.
- 4) «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңында көзделген мақсаттар үшін Қазақстан Республикасының резиденті емес жеке тұлғалардың жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелерін жинау;
- 5) "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 3-бабының 6-тармағында көзделген, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартта белгіленген жағдайларда Қарыз алушы үшін шарттың талаптарын оларды жақсарту жағына қарай біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы.
- 6) Қарыз алушы микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді қырық күнтізбелік күннен астам бұзған жағдайда микрокредит сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап ету;
- 7) Қарыз алушыға алдағы берешекті өтеу туралы, сондай-ақ Қарыз алушыға берілген микрокредитке байланысты басқа да іс-әрекеттерді жасау қажеттігі туралы ауызша және жазбаша түрде еске салу.
- 8) мемлекет қатысатын кредиттік бюроны және (немесе) кредиттік бюродан кредиттік есепті алуды қоспағанда, Өтініш берушінің, Қарыз алушының кредиттік бюроларға кредиттік тарихты қалыптастыру үшін қажетті Өтініш беруші, Қарыз алушы туралы ақпарат беруге жазбаша келісімі болған кезде.
- 9) Өтініш берушінің, Қарыз алушының жазбаша келісімімен кредиттік бюролардан (мемлекет қатысатын кредиттік бюроны қоспағанда), "Азаматтарға арналған үкімет" МК" КЕАҚ және басқа да ұйымдардан ақпарат сұрату, алу.
- 10) Өтініш берушінің, Қарыз алушының жазбаша келісімімен дербес деректерді тексер және өңдеу.
- 11) кредиттік тарих субъектісінің теріс ақпаратын кредиттік бюроларға беру және кредиттік бюролар ұсынған кредиттік есептердің, оның ішінде кредиттік тарих субъектісі туралы теріс ақпаратты қамтитын ақпаратты алу.
- 12) Қарыз алушының келісімінсіз "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-1-бабының 4 және 5-тармақтарында көрсетілген тұлғаға микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) беру. Ломбард пен көрсетілген тұлға арасында ұсынылған микрокредит бойынша талап ету құқықтарын беру туралы шарт жасасу кезінде үшінші тұлғаға микрокредитке байланысты ақпарат пен құжаттарды, оның ішінде микрокредит бойынша теріс ақпаратты беру.

Ломбард Микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға берген кезде микрокредит беру туралы шарт шеңберінде кредитордың қарыз алушымен өзара

қарым-қатынастарына Қазақстан Республикасының заңнамасында қойылатын талаптар мен шектеулер микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) берілген үшінші тұлғамен қарыз алушының құқықтық қатынастарына, ал құқықтар берілген жағдайда микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) берілген үшінші тұлғамен өзінің Қазақстан Республикасының заңнамасында микрокредит беру туралы шарт шеңберінде кредитордың қарыз алушымен өзара қарым-қатынастарына қойылатын талаптар мен шектеулер қарыз алушының сервистік компаниямен құқықтық қатынастарына қолданылады.

13) микрокредит бойынша мерзімі өткен төлемдер болған кезде берешекті қайтару жөніндегі жұмысты, оның ішінде:

- SMS-хабарламалар;
- электрондық поштаға ескертулер;
- ақпараттық телефон қоңыраулары;
- Қарыз алушымен байланыс және кәсіби әңгімелер өткізу;
- кепіл нысанасын сату;
- кепіл (кепілсалым) нысанасының Ломбардтың меншігіне өтуі;
- сот тәртібімен микрокредит бойынша берешекті өндіріп алу (кепіл нысанасы жоғалған жағдайда);
- микрокредит бойынша талап ету құқықтарын үшінші тұлғаларға беру;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған және осы Ережелерде белгіленген өзге де әдістер.

14) Өтініш беруші берген микрокредит беруге өтінішті қарау сатысында микрокредит беруден бас тарту.

15) Қарыз алушыдан, Кепіл берушіден осы Ережелерде және микрокредит беру туралы жасалған шартта (кепіл билеті) көзделген барлық міндеттемелердің тиісінше орындалуын талап ету.

16) Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартта көзделген мерзімде берілген микрокредит пен сыйақыны, сондай-ақ өз қалауы бойынша тұрақсыздық айыбын қайтару жөніндегі міндетті орындамаған кезде:

- сауда-саттық өткізбестен кепіл нысанасын сатуға;
- сауда-саттық өткізу арқылы кепіл нысанасын соттан тыс тәртіппен сату, сондай-ақ сауда-саттық өтпеді деп жарияланған жағдайда кепіл нысанасын өз меншігіне айналдыру;
- Қарыз алушыдан микрокредит бойынша берешекті ақшалай сомада (кепіл заты жоғалған жағдайда) сот тәртібімен өндіріп алуды талап ету;
- микроқаржы қызметі туралы заңнаманың талаптары сақталған кезде Қарыз алушының келісімінсіз шарт бойынша құқықты (талаптарды) үшінші тұлғаға беруді жүзеге асыру;
- микрокредит беру туралы шартта (кепіл билеті) көзделген сотқа талап-арызбен жүгіну;
- берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге берешекті коллекторлық агенттікке беру;
- атқарушылық жазба негізінде берешекті өндіріп алу. Егер шартта өзге мекенжай көрсетілмесе, атқарушылық жазба қарыз алушының (жеке тұлғаның) тіркелген жері не тұрғылықты жері бойынша жасалады.

17) мына жағдайларда Қарыз алушыдан микрокредитті өтеу жөніндегі міндеттемелердің мерзімінен бұрын орындалуын талап ету:

- Қарыз алушының микрокредит беруге арналған өтініште дұрыс емес мәліметтерді хабарлау фактісі анықталған жағдайда;
- Қарыз алушының осы Ережелерде көзделген талаптарға сәйкес келмейтін құжаттарды және/немесе микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасу кезінде мерзімі өткен құжаттарды ұсынған жағдайда;
- кепіл нысанасының жоғалу немесе бүліну қаупі туындағанда;
- үшінші тұлға мүлікті кепілге берудің заңдылығы туралы талаптар қойған жағдайда.

18) микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт талаптарының орындалуын бақылауды жүзеге асыру.

19) микрокредит бойынша берешек болған кезде берешекті қайтару жөніндегі жұмысты, оның ішінде осы Ережелерде көрсетілген әрекеттерді жүзеге асыру.

20) Қарыз алушы қайтыс болған жағдайда, мұрагерлік тәртібімен Қарыз алушының осындай мұрагерлерге өткен мүлкінің құны шегінде Қарыз алушының мұрагерлерінің берешегін

төлеуді талап ету;

21) біржақты тәртіппен өз қалауы бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін сыйақы, тұрақсыздық айыбы мөлшерін азайтуды жүргізу және (немесе) бұл туралы Қарыз алушыға ауызша немесе жазбаша хабарлай отырып, микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін сыйақы, тұрақсыздық айыбы алынбайтын уақыт кезеңін белгілеу.

Ломбард сыйақы мөлшерлемесінің, микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының мөлшерін төмендету туралы және (немесе) сыйақы, микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбы есептелмейтін кезеңді белгілеу туралы Қарыз алушыны микрокредит беру туралы шартта көрсетілген телефон нөміріне SMS-хабарлама жіберу және (немесе) телефон қоңырауы арқылы дауыстық хабарлама жеткізу, және (немесе) шартта көрсетілген Қарыз алушының электрондық пошта мекенжайына хабарлама жіберу, және (немесе) Қарыз алушының жеке кабинетіне хабарлама (оның ішінде push-хабарлама) жолдау арқылы хабардар етуге құқылы.

22) микрокредитті өтеудің қосымша әдісімен «Pro-100» бағдарламасы бойынша микрокредитті өтеу мерзімін ұлғайту.

23) Өтініш берушіні / Қарыз алушыны / Кепіл берушіні (ол болған кезде), міндеттемені қамтамасыз етуге кепіл беретін үшінші тұлғаны суретке түсіруді жүзеге асыру, сондай-ақ Өтініш берушіні / Қарыз алушыны / Кепіл берушіні (ол болған кезде), міндеттемені қамтамасыз етуге кепіл берген үшінші тұлғаны көрсетілген әрекеттер туралы ауызша ескерткен кезде микрокредиттеу процесін бақылау мақсатында олармен сөйлесудің аудио және бейне жазбасын жүргізу;

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

25) микроқаржы қызметімен қатар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген шектеулерді, оның ішінде құрамында бағалы металдар мен асыл тастар бар зергерлік бұйымдарды есепке алуды, сақтауды және сатуды ескере отырып, өзге де қызметті жүзеге асыру.

26) Ломбардта бекітілген мөлшерлемелерге сәйкес Қарыз алушы, Кепіл беруші беретін кепіл нысанасын бағалауды жүргізу.

27) қолданыстағы заңнамада белгіленген жағдайларда Қарыз алушы туралы ақпаратты ішкі істер органдарына беру, сондай-ақ ішкі істер органдарына кредиттік есеп беру.

28) Қазақстан Республикасының заңнамасында, микрокредит беру туралы шартта (кепіл билеті) және осы Қағидаларда белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыру.

8.2. Ломбардтың:

1) сыйақы мөлшерлемелерін (оларды төмендету жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгерту.

2) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін сыйақы мен тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) қоспағанда, Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) кез келген төлемдерді белгілеу және өндіріп алу;

3) Ломбардқа микрокредит сомасын, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) және микрокредитті мерзімінен бұрын қайтарғаны үшін басқа да төлемдерді мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарған Қарыз алушыдан талап ету;

4) егер негізгі борышты немесе сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түскен болса тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) өндіріп алу және сыйақыны немесе негізгі борышты төлеу одан кейінгі жұмыс күні жүргізіледі.

5) кез келген валюталық баламаға байланыстыра отырып, теңгемен берілген микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді индекстеу.

6) кепілге қойылған заттарды пайдалану және оларға билік ету құқылы.

7) нотариусқа Шартта көрсетілген борышкердің мекенжайына сәйкес нотариус қызметінің аумағы бойынша емес шарт бойынша берешекті өндіріп алу үшін, сондай-ақ "Жауапкершілігі

шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 12-1-бабының 2-тармағына және (немесе) "Акционерлік қоғамдар туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 64-бабының 1-тармағына сәйкес ұйымның үлестес тұлғасы болып табылатын нотариусқа атқарушылық жазба жасау туралы өтініш беру.

8) Қарыз алушыдан микрокредит беру туралы шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу үшін жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейтін шарттар жасасуға, сондай-ақ "Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 12-1-бабының 2-тармағына және (немесе) "Акционерлік қоғамдар туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 64-бабының 1-тармағына сәйкес Ломбардтың үлестес тұлғасы болып табылатын жеке сот орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау шарттары туралы келісім (шарт) жасасу;

9) жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және микрокредит беру туралы шарттың талаптарын сақтауды не жақсартуды қамтамасыз етпейтін шарттарда ұлғайту.

10) микрокредит сомасын ұлғайту;

11) жеке тұлғаға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) "Микроқаржы қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 3-1-бабы 3-тармағының бірінші бөлігінде көрсетілген уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген сомадан артық тіркеуге жататын мүлікті кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтыну микрокредиттерін жұбайының (зайыбының) келісімінсіз беруге тыйым салынады.

Тіркеуге жататын мүлікті кепілмен қамтамасыз етілмеген тұтыну микрокредитін алуға жұбайының (зайыбының) келісімін алу тәртібі және жұбайының (зайыбының) келісімі қажет болатын микрокредиттің ең аз мөлшері "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 3-1-бабы 3-тармағының бірінші бөлігінде көрсетілген уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалады.

Ломбард жеке тұлғаға "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 4-бабы 9-тармағының бірінші бөлігінде белгіленген талаптарды сақтамай микрокредит берген жағдайда, Ломбард:

1) аталған жеке тұлғадан осындай микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын талап етуге құқылы емес;

2) көрсетілген микрокредит беру фактісі анықталған күннен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірмей мынадай шараларды қабылдайды:

осындай микрокредит бойынша Қарыз алушы - жеке тұлғаның берешегін толық есептен шығару (кешіру) туралы шешім қабылдайды;

осындай микрокредит бойынша берешекті өндіріп алуды және талап-арыз жұмысын тоқтатады;

осындай микрокредит бойынша ақпарат туралы жазбаларды жою арқылы Қарыз алушы - жеке тұлғаның кредиттік бюроларға кредиттік тарихына түзетулер енгізеді;

осындай микрокредит бойынша негізгі борыштың, сыйақының және (немесе) тұрақсыздық айыбының бұрын ұсталған (төленген) сомаларын Қарыз алушы - жеке тұлғаға қайтаруды жүзеге асырады.

"Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 4-бабы 14-тармағының 1-бөлігінде көзделген шаралар Ломбард "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 3-2-бабы 4-тармағының бірінші бөлігінде көрсетілген қылмыстық қудалау органдарының процестік құжаттарын алған жағдайда, "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 3-2-бабының 2-тармағында, 4-бабы 8-тармағының 2-бөлігінде, 4-бабы 10-тармағының 1-бөлігінде, 4-бабының 11 және 12-тармақтарында көзделген талаптардың кез келгенін сақтамай, микрокредит беру жағдайларына қолданылады.

12) мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшілеріне Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде, басқа да әскерлер мен әскери құралымдарда мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңінде осындай әскери қызметшіні микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Ломбард алған кредиттік есебінде мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған кезде микрокредиттер беруге тыйым салынады.

Ломбард мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшісіне микрокредит берген жағдайда, микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Ломбард алған кредиттік есебінде мұндай әскери қызметшіні мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған

жағдайда, Ломбард осындай микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын талап етуге құқылы емес және мұндай микрокредит беру фактісі анықталған күннен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірмей осындай «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 4-бабы 14-тармағында көзделген шараларды қабылдайды.

Мерзімді әскери қызметке шақырылған әскери қызметшілер туралы мәліметтермен алмасу, сондай-ақ оларды жұмыстан шығару Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігінің келісімі бойынша уәкілетті орган айқындаған тәртіппен мемлекеттік органдар мен кредиттік бюролардың ақпараттық жүйелерінің өзара іс-қимылын қамтамасыз ету арқылы жүзеге асырылады.

"Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 3-3-бабы 3-тармағының әншілік бөлігінде көзделген жағдайларда дербес деректерді жинау, өңдеу және пайдалану Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

13) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты микрокредит бойынша сыйақы мен тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) қоспағанда, Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) кез келген төлемдерді белгілеуге және алуға құқылы.

14) мөлшері «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 3-1-бабы 3-тармағының бірінші бөлігінде көрсетілген уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген сомадан артық тұтынушылық микрокредит беру.

8.3. Ломбардтың міндеттері:

1) орналасқан жері өзгерген не атауы өзгерген жағдайда бұл туралы уәкілетті органды, сондай-ақ Қарыз алушыларды (Өтініш берушілерді) Ломбардтың орналасқан жері бойынша, сондай-ақ Қарыз алушының (Өтініш берушінің) - жеке тұлғаның заңды мекенжайы бойынша және Қарыз алушының (Өтініш берушінің) орналасқан жері бойынша қазақ және орыс тілдеріндегі екі баспа басылымында тиісті ақпаратты жариялау жолымен жазбаша хабардар ету - немесе әрбір Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) осындай өзгерістер болған күннен бастап күнтізбелік отыз күннен кешіктірілмейтін мерзімде жазбаша хабардар ету арқылы;

2) Микрокредиттер беру ережелерінің көшірмесін Қарыз алушы (Өтініш беруші) көруге және танысуға қолжетімді жерде, оның ішінде интернет-ресурста орналастыру.

3) Өтініш берушіге (Қарыз алушыға) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат беру.

4) Өтініш берушіге микрокредитті танысу және өтеу әдісін таңдау үшін микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсыну.

5) Шартқа Тараптар қол қойған микрокредитті өтеу кестесін қоса беру.

6) Қарыз алушыны оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда ықтимал салдары туралы хабардар ету.

7) қаржы мониторингі жөніндегі уәкілетті органға "Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы" Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 28 тамыздағы № 191-IV Заңына (бұдан әрі - "Кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) қарсы іс-қимыл туралы" ҚР Заңы) сәйкес мәліметтер хабарлау...».

8) микрокредит беру құпиясын сақтау.

9) уәкілетті орган белгілеген пруденциалдық нормативтерді және сақтауға міндетті өзге де нормалар мен лимиттерді, оларды есептеу әдістемесін сақтау.

10) Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне қаржылық және өзге де есептілікті ұсыну.

11) уәкілетті орган анықтаған Қазақстан Республикасы заңнамасының бұзышылықтарын жою.

12) «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тарту.

13) егер жоғалту немесе зақымдау Ломбардтың кінәсінен орын алмаған еңсерілмейтін күш пен

форс-мажорлық мән-жайлардың, яғни әскери іс-қимылдарды, жаппай тәртіпсіздіктерді, дүлей зілзалаларды, міндеттемелер шарттарын орындау мүмкін еместігіне әкеп соққан мемлекеттік органдардың іс-әрекеттерін (әрекетсіздігін) қоса алғанда, осы жағдайлар кезінде төтенше және алдын алуға болмайтын мән-жайлардың салдарынан болғанын дәлелдемесе, кепіл нысанасының жоғалуы мен бүлінуі үшін жауаптылықта болу.

14) Ломбард аумағында олардың сақталуын қамтамасыз ететін және оларға бөгде адамдардың кіруіне жол бермейтін заттарды сақтау үшін жағдайлар жасау.

15) кепіл нысанасын микрокредитті өтеу мерзімі өткеннен кейін кемінде күнтізбелік 30 (отыз) күн сақтау.

16) Қарыз алушыға кепіл нысанасының жоғалу не бүліну қаупінің туындағаны туралы дереу хабарлау.

17) Қарыз алушы Ломбард алдындағы өз міндеттемелерін орындағаннан кейін кепіл билетіне сәйкес кепіл нысанасын дереу қайтару.

18) Қарыз алушы Ломбардта бірінші микрокредит беру туралы шартқа қол қойған күннен бастап Қарыз алушының кредиттік деректемесін жүргізу. Кредиттік деректемеде микрокредит алу үшін қажетті және осы Ережелерде көзделген құжаттар, сондай-ақ мынадай құжаттар мен мәліметтер қамтылады:

1) микрокредит беру туралы шарт;

2) микрокредит беру туралы шартқа қосымша келісімдер;

3) тараптар қол қойған микрокредитті өтеу кестесі;

4) жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің нақтыланған мәнін есептеулері (бар болса);

5) Ломбард пен Қарыз алушы арасындағы хат алмасу;

6) микрокредитті өтеу көзін көрсететін микрокредит беру туралы шарт бойынша берешектің толық немесе ішінара өтелгенін растайтын құжаттар (немесе олардың көшірмелері) (Қарыз алушы аударған не кепілге салынған мүлікті сатудан түскен ақша);

7) кредиттік тарих субъектісінің ол туралы ақпаратты кредиттік бюроларға беруге келісімін алғанын растайтын ақпарат;

8) кредиттік тарих субъектісінің кредиттік есепті алушыға кредиттік есепті беруге келісімін алғанын растайтын ақпарат;

9) № 210 қаулыда көзделген өзге де құжаттар.

19) "Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы" ҚР Заңында белгіленген тәртіппен кредиттік бюроны Қарыз алушыға қатысты кез келген деректердің өзгеруі немесе алынуы туралы ақпараттандыру, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының қаулысымен бекітілген ломбардтар қызметін ұйымдастыру қағидаларының 6-тармағының 3) және 4) тармақшаларына сәйкес кредиттік бюроға кепіл мүлкі және соттан тыс тәртіппен өткізілуге жататын мүлік туралы мәліметтерді ұсыну.

Соттан тыс тәртіппен өткізуге жататын мүлік туралы мәліметтерді Ломбард кредиттік бюроға сауда-саттық өткізілетін күнге дейін күнтізбелік 15 (он бес) күннен кешіктірмей ұсынады.

20) Шарт бойынша Ломбард құқығының (талабының) үшінші тұлғаға ауысу талаптары бар шартты (бұдан әрі - талап ету құқығын басқаға беру шарты) жасасу кезінде Қарыз алушыны (немесе оның уәкілетті өкілін) хабардар ету:

құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға өту мүмкіндігі туралы, сондай-ақ шартта көзделген, не болмаса Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен осындай басқаға беруге байланысты Қарыз алушының дербес деректерін өңдеу туралы талап ету құқығын басқаға беру шартын жасасқанға дейін;

шартта көзделген немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін тәсілмен (талап ету) құқығын басқаға беру шартын жасасқан күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде үшінші тұлғаға микрокредитті өтеу бойынша одан әрі төлемдердің тағайындалуын (шарт бойынша құқық (талап ету) өткен тұлғаның атауы мен орналасқан жері), берілген құқықтардың (талаптардың) толық көлемін, сондай-ақ Негізгі борыштың, сыйақының, комиссиялардың, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдықтарын және төленуге жататын басқа сомаларды көрсете отырып, орын алған құқықтың (талаптың) ауысуы туралы;

21) Микрокредит беру туралы шартта және осы Ережелерде көзделген тәсілмен микрокредит беру туралы шарт бойынша ақшалай міндеттемелердің орындалу мерзімін кешіктірудің туындауы туралы Қарыз алушыны мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік он күннен кешіктірмей жазбаша хабардар ету.

Көрсетілген хабарламада мыналар болуы тиіс:

- 1) хабарламада көрсетілген күнге микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
- 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;
- 3) Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша оның міндеттемелерін орындамауының салдарын түсіндіру;
- 4) Қарыз алушының «Микроқаржы ұйымы туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағында айқындалған тәртіппен микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен Ломбардқа жүгіну құқығына нұсқау;
- 5) Ломбардтың қалауы бойынша өзге де мәліметтер.

Ломбард Қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

Хабарлама, егер ол Қарыз алушыға мынадай тәсілдердің бірімен жіберілсе, жеткізілген болып есептеледі:

микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;

және/немесе микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көрсетілген тұрғылықты жері бойынша тапсырылғаны туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен, оның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын отбасының кәмелетке толған мүшелерінің бірі алған;

және/немесе микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көрсетілген телефон нөмірі бойынша смс-хабарлама жіберу;

және/немесе хабарлама орналастырылған Ломбардтың интернет-ресурсының бетіне сілтемені көрсете отырып, микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көрсетілген телефон нөмірі бойынша смс-хабарлама жіберу;

және/немесе микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көрсетілген телефон нөмірі бойынша телефон қоңырауындағы дауыстық хабарламамен;

және/немесе хабарламаны мессенджерлер арқылы жіберу;

жеткізуді тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып.

Хабарламаны адресатқа, алушыға тапсырудың мүмкін еместігі туралы не оны қабылдаудан бас тартуына, сондай-ақ осы тармақшада көрсетілген өзге байланыс құралын пайдалану кезінде оның қабылданғанын растамауына байланысты белгі соғылып қайтарған жағдайда хабарлама тиісті түрде жіберілген болып есептеледі.

Хабарламаны жеткізудің көрсетілген тәсілдері сондай-ақ қайтаруға тиесілі берешектің мөлшері туралы хабарламаларға, оның ішінде Қарыз алушының ақшаны ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша, осы Ережелердің 7-тарауы шеңберінде жіберілетін Өтініш берушілерге, Қарыз алушыларға жауаптарға, өзге де хабарламаларға (анықтамаларға, хабарламаларға, жауаптарға және т.б.) жатады.

22) "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-1-бабының 2-тармағында көзделген Қарыз алушының өтінішін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде Қарыз алушы ұсынған микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарастыру және микрокредит беру туралы шартта, сондай-ақ осы Ережелерде көзделген тәсілмен, мыналар жөнінде Ломбард қабылдаған келесі шешімдердің бірі туралы Қарыз алушыға жазбаша хабарлау:

1) Қарыз алушы ұсынған микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізуге келіскені туралы;

2) Қарыз алушыға Микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) өзгерістер енгізу туралы Ломбардтың қарсы ұсынысы туралы;

3) осындай бас тартудың себептерін дәлелді негіздей отырып, микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарына Қарыз алушы ұсынған өзгерістерді енгізуден бас тартуы туралы.

"Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 2-тармағында көзделген Қарыз

алушының өтініші бойынша Ломбард шешімін "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабының 4 және 5-тармақтарында белгіленген талаптарды ескере отырып, жеке тұлғалардың микрокредиттерін қайта құрылымдау бойынша кредиттік шешімдер қабылдау жөніндегі Ломбардтың ішкі тәртібіне сәйкес қабылдайды.

Жеке тұлғалардың микрокредиттерін қайта құрылымдау бойынша кредиттік шешімдер қабылдау жөніндегі ішкі Ережелерге қойылатын талаптар уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленеді.

«Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 3-2-тармағында көзделген жағдайларда Ломбард «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабы 2-тармағының 2) және (немесе) 3) тармақшаларында көрсетілген микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізуге міндетті, егер аталған өзгерістерді енгізу туралы ұсыныспен өтінішті Ломбардқа келесі Қарыз алушылардың кез келгені жіберсе:

1) «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын;

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

Осы тармақшаның екінші абзацында көрсетілген Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістермен келісу туралы шешім Қарыз алушы өтініш берген айдың алдындағы екі ай үшін есептелген қарыз алушының орташа айлық табысы Қарыз алушы өтінішпен жүгінген не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалған айдың алдындағы он екі ай үшін есептелген Қарыз алушының орташа айлық табысымен салыстырғанда отыз пайыздан астам төмендеген жағдайда қабылданады.

23) Қарыз алушыға микрокредитті өтеу кестесін ұсыну, оған сәйкес Қарыз алушы микрокредитті қайтаруды жүргізеді.

24) Ломбард микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көзделген тәртіппен шарттың жақсартатын талаптарын қолданған жағдайда, Қарыз алушыны микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарының өзгергені туралы хабардар ету.

25) мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшілеріне Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептемей, мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін 60 күнді қамтитын кезеңге негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруды ұсыну.

Мерзімді әскери қызметке шақырылған әскери қызметшілер туралы, сондай-ақ оларды жұмыстан шығару, микрокредиттің болуы не болмауы, ол бойынша төлемді кейінге қалдыру туралы мәліметтер алмасу Қазақстан Республикасы Қорғаныс министрлігімен келісім бойынша уәкілетті орган айқындаған тәртіппен мемлекеттік органдар мен кредиттік бюролардың ақпараттық жүйелерінің өзара іс-қимылын қамтамасыз ету арқылы жүзеге асырылады.

Осы тармақтың екінші бөлігінде көзделген жағдайларда дербес деректерді жинау, өңдеу және пайдалану Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады.

26) Қарыз алушы ұсынған ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.

27) микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) қызмет көрсету кезеңінде Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) немесе Кепіл берушінің сұрау салуы бойынша (Заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда және/немесе Қарыз алушының сұрау салуында көзделген тәсілмен және/немесе Қарыз алушының сұрау салуы жіберілген тәсілмен және/немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де тәсілмен Талаптардың 31-тармағында көрсетілген мәліметтерді ұсынады.

28) Қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) өтініші бойынша микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін Ломбард өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтама береді.

Егер қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) өтінішінде қосымша мәліметтер және (немесе) ақпарат сұратылса, онда өтініш талаптардың 109 және 110-тармақтарында белгіленген мерзімдерде қаралады.

29) Қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) өтініші бойынша Ломбард 3 (үш)

жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен артық емес мерзімде қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) келіп түскен ақшасын шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы жазбаша нысанда ақпарат береді. Айына 1 (бір) реттен жиі ақпарат беру осындай шарттармен жүзеге асырылады.

30) Қарыз алушының Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша берілген ақшаны Ломбардқа ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтару туралы өтініші бойынша Ломбард жазбаша нысанда немесе Микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде өтеусіз оған негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлайды.

31) Қарыз алушыға шарт жасасқанға дейін жеке ақыға, Ломбардқа қосымша қызмет ұсынған кезде:

- 1) қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және анық ақпарат береді;
- 2) қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) қосымша қызмет алудан бас тарту құқығын түсіндіреді;
- 3) әрбір қосымша қызметті алуға қаржы қызметтерін тұтынушының жеке өтінішіне қол қоюмен расталатын еркін, саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

32) микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттарда, сондай-ақ микрокредиттер бойынша сыйақы шамалары туралы ақпаратты тарату кезінде, оның ішінде оны жариялау кезінде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін көрсету.

33) Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне пруденциалдық нормативтердің және сақтауға міндетті өзге де нормалар мен лимиттердің орындалуы туралы есептілікті ұсыну.

34) жалпы ақпараттандыру шеңберінде Талаптардың 18-тармағында көзделген ақпаратты (шектелмей) ашу.

35) шарттарында сақтандыру шартын жасасу көзделген микрокредит бойынша міндеттемені Қарыз алушы толық мерзімінен бұрын орындаған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен Қарыз алушыны осындай сақтандыру шартын бұзу және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 842-бабының 2-тармағының төртінші бөлігінде көзделген тәртіппен сақтандырудың пайдаланылмаған кезеңі үшін сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару құқығы туралы хабардар ету.

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

37) Қарыз алушының өтінішін алған күннен кейін күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына ұсынылған өзгерістерді қарау;

38) берешекті сырттай қайта қаржыландыру мақсатында микрокредит беру кезінде Қарыз алушының қайта қаржыландырылатын банктік қарыз (микрокредит) берген екінші деңгейдегі банктің (ұйымның) банк шотына микрокредит сомасын есепке жатқызуға келісімін алу және төлемнің тағайындамасында Қарыз алушы туралы мәліметтерді (тегі, аты, әкесінің аты (ол болған кезде), жеке сәйкестендіру нөмірі), сондай-ақ банктік қарыз шарттарының (микрокредит беру туралы шарттардың) нөмірлері мен күндерін көрсете отырып, аталған екінші деңгейдегі банктің банк шотына ақша аударуды жүргізу;

39) "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 7-бабы 2-тармағында, Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де талаптарды сақтау.

8.4. Өтініш берушінің құқықтары:

- 1) осы Ережелермен, микрокредиттер беру жөніндегі Ломбард тарифтерімен танысу.
- 2) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат алу.
- 3) микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасудан бас тарту.
- 4) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыру.

8.5. Өтініш берушінің міндеттері:

- 1) Ломбардқа Заңда және осы Ережелерде айқындалған, микрокредит беру туралы шартты және Қарыз алушының міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз ететін шарттарды жасасу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсыну.

2) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де міндеттерді атқару.

8.6. Қарыз алушының құқықтары:

- 1) Микрокредиттер беру ережелермен, микрокредиттер беру жөніндегі Ломбард тарифтерімен танысу.
- 2) алынған микрокредитке микрокредит беру туралы шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда билік ету.
- 3) Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен өз құқықтарын қорғау.
- 4) Ломбардқа микрокредит беру туралы шарт бойынша берілген микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтару. Микрокредит сомасын Қарыз алушы белгіленген нысандағы Қарыз алушының жазбаша өтініші негізінде мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтей алады, оны Қарыз алушы өтініш берген күннен бастап күнтізбелік 5 (бес) күн ішінде Ломбард қарайды және бекітеді.
- 5) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер толық не ішінара орындалған кезде Ломбардтан растайтын құжат беруді талап ету.
6. негізгі борышты және (немесе) сыйақыны одан кейінгі жұмыс күні тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) төлемей төлеу, егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түссе;
- 7) Ломбард Қарыз алушыға "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабының 1-тармағында көзделген хабарламаны жіберген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Қарыз алушы Ломбардқа жазбаша нысанда және (немесе) микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көзделген тәсілмен мыналарға қатысты ұсыныспен жүгінуге құқылы:
 1. микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына өзгерістер;
 2. микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша ай сайынғы төлемді кемінде үш ай мерзімге микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға азайту;
 3. негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруға;
 4. берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгертуге;
 5. микрокредит мерзімінің өзгеруіне;
 6. мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіруге, микрокредитке қызмет көрсетуге байланысты тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдардың) күшін жоюға;
 8. кепілді және (немесе) өзге де мүлікті Ломбардқа беру арқылы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемені орындаудың орнына бас тарту төлемін беруге;
- 8) "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 3-тармағы бірінші бөлігінің 3) тармақшасында көзделген Ломбард шешімін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде (осындай бас тарту себептерінің дәлелді негіздемесін көрсете отырып, Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы) немесе "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 3-тармағының бесінші бөлігінде көзделген мерзімде Шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде Ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгіну;
- 9) көрсетілетін қызметтер бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде Ломбардқа жазбаша жүгіну.
- 10) микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша міндеттемелер толық не ішінара орындалған кезде Ломбардтан растайтын құжат беруді талап ету.
- 11) алынатын микроқаржы қызметі бойынша даулы жағдайлар туындаған жағдайда Қарыз алушы (Өтініш беруші) осы Ережелерге және микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарына сәйкес Ломбардқа (Ломбардтың орналасқан жері, пошталық, электрондық мекенжайлары мен интернет-ресурстары туралы ақпарат микрокредит беру туралы шартта көрсетілген), микроқаржы омбудсманына (пошталық мекенжайы Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Мыңбаев көшесі, 53-ғимарат, 3 қабат, 321 кеңсе, электрондық мекенжайы info@mfombudsman.kz, интернет-ресурсы mfombudsman.kz) немесе сотқа жүгінуге құқылы.

12) Ломбард жақсартатын шарттарды қолданған жағдайда және Қарыз алушыны микрокредит беру туралы шартта көзделген тәртіппен шарт талаптарының өзгергені туралы хабардар еткен жағдайда, осы Ережелерде Қарыз алушы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік он төрт күн ішінде Ломбард қолданған жақсартатын шарттардан бас тартуға құқылы. Көрсетілген жағдайда Қарыз алушы өзінің шешімі туралы хабарлау мақсатында Қарыз алушы Ломбардтың бөлімшесіне Ломбард қолданған жақсарту шарттарынан бас тарту туралы жазбаша өтінішті көзделген мерзімде ұсынады.

Ломбардтың микрокредит бойынша ай сайынғы төлемдерді ұлғайтпай микрокредит беру туралы шарт бойынша төлемдерді кейінге қалдыру және (немесе) бөліп-бөліп төлеуді ұсыну шарттарында осы шартты жасасу «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 4-бабы 4-тармағының 3-бөлігіне сәйкес Қарыз алушы үшін осы жақсартатын шартты беруге Қарыз алушының келісімі деп танылады.

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

14) шарт бойынша берілген ақшаны Ломбардтың ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтаруы 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;

15) Қазақстан Республикасының заңдарында және микрокредит беру туралы шартта белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыру.

8.7. Қарыз алушының міндеттері:

1) микрокредит беру туралы шартта көзделген мерзімдер мен тәртіппен алынған микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақы төлеу.

2) Заңға және осы Ережелерге сәйкес микрокредит беру үшін Ломбард сұратқан құжаттар мен мәліметтерді, сондай-ақ микрокредит беруге арналған Өтінішті толтыру үшін қажетті анық мәліметтерді ұсыну.

3) микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) жасасу кезінде Ломбардқа шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге беру.

4) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) және осы Ережелерде көзделген мөлшерде сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін Ломбардқа тұрақсыздық айыбын төлеу.

5) микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың қолданылу мерзімі ішінде кредит құжаттамасын, сондай-ақ басқа да қажетті құжаттаманы және ақпаратты қалыптастыру үшін қажетті құжаттарды ұсыну.

6) Қарыз алушының мәліметтері: тұратын (тіркелген) мекенжайы, жұмыс орны, тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке басын куәландыратын құжаттардың деректері, телефон нөмірі өзгерген кезде, сондай-ақ Қарыз алушының Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша міндеттемелерін орындауына әсер етуі мүмкін мән-жайлар туындаған кезде Қарыз алушы 3-тен кешіктірілмейтін мерзімде (үш) күнтізбелік күн ішінде Ломбардқа осы мән-жайлар туралы жазбаша хабарлау.

7) Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт (кепіл билетін) жасаса отырып, оның барлық құқықтары бар екеніне және Шартқа қол қою үшін толық әрекет қабілеттілігіне кепілдік береді. Қарыз алушы іс-әрекетке қабілетті тұлға бола отырып, микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) барлық талаптарымен танысқанын растайды, шарттың барлық ережелері оған түсінікті және ол шарттың талаптарына қатысты жаңылыспағанын растайды. Қарыз алушы микрокредит (кепілзаттық билет) беру туралы шарттың талаптарының, оның ішінде сыйақының, микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының мөлшерінің оған сәйкес келетіндігін және ол үшін өте тиімсіз болып табылмайтындығын растайды. Қарыз алушы өзінің іс-әрекетінің

мәнін толық түсінетінін мойындайды, микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарымен келіседі және оның талаптарын қабылдайды. Сондай-ақ қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билеті) алдау, зорлық-зомбылық, қауіп-қатердің ықпалымен жасалмағанын және өзі үшін өте қолайсыз шарттардағы ауыр жағдайлардың тоғысуы салдарынан жасалмағанын растайды. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) қол қойылған кезде оның жауапкер ретінде сот талқылауына қатыспайтынына кепілдік береді.

8) Қазақстан Республикасының заңдарында, микрокредит беру туралы шартта (кепілзаттық билетте) белгіленген өзге де талаптарды орындау.

9. Қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін қоса алғанда, микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары

9.1. Микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін беру шарттары:

Ломбард «Pro-100» микрокредиттеу бағдарламалары бойынша микрокредиттер береді (микрокредит беру туралы шарттар (кепіл билеттері) жасасады).

9.1.1. Ломбард қаржы өнімдерін (микрокредиттеудің бекітілген бағдарламаларына сәйкес микрокредиттер) ұсынған кезде олардың шарттарының қаржы қызметтерін тұтынушылар (Өтініш берушілер, Қарыз алушылар) үшін ықтимал салдарын бағалайды.

Мұндай бағалау кезінде ескеріледі, соның ішінде:

- тұтынушыда қаржылық қызметтердің пайда болу ықтималдығы (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) қаржы өнімінің шарттарын қолдану кезінде қаржылық міндеттемелердің едәуір ұлғаюы;

- қаржы қызметтерін тұтынушыларға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) залал келтіру тәуекелдерін куәландыратын шағымдар, өтініштер туралы мәліметтер және өзге де деректер.

Ломбард қаржы өнімдерін ұсынған кезде (микрокредиттер беру) Ломбард жауапты микрокредит беру тәсілдерін қолданады.

9.1.2. "Pro-100" микрокредиттеу бағдарламасының шарттары:

9.1.2.1. Микрокредит беруге өтінішті төменде көрсетілген барлық шарттарды қанағаттандыратын Өтініш беруші Ломбардқа бере алады:

- Қазақстан Республикасының азаматтығы бар адам не Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетел азаматы (микрокредит беруге өтініш берген күннен бастап кемінде 1 (бір) жыл қолданылу мерзімі бар тұруға ықтиярхаты бар шетел азаматы);
- микрокредит беруге өтініш берген сәтте 18 жастан кем емес адам;
- микрокредит беруге өтініш берген сәтте 18 жасқа толмаған адам.

9.1.2.2. Ломбард төменде аталған кез келген шарт болған кезде Өтініш беруші берген микрокредит беруге өтінішті қанағаттандырудан және микрокредит беруден бас тартуға құқылы:

- Қазақстан Республикасының азаматы не Қазақстан Республикасында тұрақты тұратын шетел азаматы болып табылмайтын тұлға (микрокредит беруге өтініш берілген күннен бастап 1 (бір) жылдан кем қолданылу мерзімі бар тұруға ықтиярхаты бар шетел азаматы);
- микрокредит беруге өтініш берген кезде 18 жасқа толмаған адам;
- микрокредит беруге өтініш берген кезде адам __ жасқа толған;
- тұлға микрокредит беруге арналған өтініште дәйексіз немесе толық емес ақпарат ұсынды, қажетті құжаттарды ұсынбады немесе толық көлемде ұсынбады;
- адамға қатысты беделі және оның қаржылық жағдайы туралы теріс ақпарат алынды;
- адамның бұрын берілген микрокредит бойынша берешегі бар;
- микрокредит беруге өтініш берген кезде адам алкогольдік немесе есірткілік масаң күйде болады;
- адамның өтелмеген соттылығы бар;
- адамға қатысты Өтініш беруші микрокредит беруге өтініш берген күнге үшінші тұлғалардың сотқа берген талап арыздары бар;

- міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде ұсынылатын кепіл нысанасы - осы Ережелерде белгіленген кепілге қойылатын талаптарға сәйкес келмейді.

9.1.3. Микрокредит беруге өтінішті қанағаттандырудан бас тартқан кезде Ломбард менеджері бұл фактіні өтініште тіркейді. Осы Ережелерде көзделген тәртіппен микрокредит беруге арналған өтініш қанағаттандырылған кезде Ломбард Қарыз алушымен микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасады.

Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасу үшін Ломбард Қарыз алушының микрокредит беру туралы өтінішін қанағаттандырғаннан кейін Ломбард өз қалауы бойынша қосымша құжаттар мен ақпарат беруді сұрай алады.

9.1.4. Микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету мақсатында Қарыз алушы (Өтініш беруші) осы Ережелердің 5-тарауында көзделген кепіл нысанасын Ломбардқа кепілге беруге міндетті.

9.1.5. "Pro-100" микрокредит беру бағдарламасы бойынша микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті):

Күнтізбелік 1 (бір) күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге жасалады.

Микрокредит сомасы республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің 1 (бір еселенген) мөлшерінен 100 (жүз еселенген) мөлшеріне дейін құрайды.

"Pro-100" микрокредит беру бағдарламасы бойынша микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақының шекті мөлшерлемесі:

– республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде) - күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан кем, бірақ 179 (жүз жетпіс тоғыз) пайыздан аспайтын мөлшерде.

Тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы немесе жақсартатын шарттарда микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайтын мерзімге ұлғайтуға жол беріледі.

Қолданыстағы немесе жақсартатын шарттарда шарттың қолданылу мерзімі ұлғайған кезде микрокредитті өтеу мерзімі микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) қосымша келісімде көзделеді.

Микрокредит нысанасын қоспағанда, шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасын қоса алғанда, Қарыз алушының Шарт бойынша барлық төлемдері жиынтығында микрокредит беру туралы шарттың бүкіл қолданылу кезеңі үшін берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс.

Микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбы Қарыз алушы мен Ломбард арасында жасалатын микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көрсетіледі. Тұрақсыздық айыбы мерзімі өткен әрбір күнтізбелік күн үшін микрокредитті өтеу мерзімі өткен бірінші күннен бастап берешек толық өтелгенге дейін есептеледі. Тұрақсыздық айыбын төлеу кезінде Қарыз алушы микрокредит сомасын және микрокредитті пайдаланғаны үшін есептелген сыйақыны қайтару жөніндегі міндеттемеден босатылмайды.

Микрокредиттің нысанасын қоспағанда, микрокредит беру туралы шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) сомасын қоса алғанда, "1-бағдарлама" микрокредит беру туралы шарт бойынша *Қарыз алушының барлық төлемдері* жиынтығында Шарттың бүкіл қолданылу кезеңі үшін берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс.

9.1.6. Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) Қарыз алушының өзінің міндеттемелерін орындауын қамтамасыз етуге ұсынылатын және Қарыз алушыға меншік құқығында тиесілі кепіл нысанасын міндетті түрде беруімен жасалады.

Ломбардтағы заттарды кепілге қою туралы шарт Ломбардтың кепіл билетін беруімен ресімделеді және Кепіл берушінің кепіл нысанасын соттан тыс сатуға келісімін қамтиды.

9.1.7. Қарыз алушыдан Ломбардқа түсетін ақшалай қаражат микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін орындауға мынадай кезектілікпен жіберіледі:

- 1) Ломбардтың орындау бойынша шығындары;
- 2) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны

үшін тұрақсыздық айыбы;

3) сыйақы;

4) микрокредит сомасы.

Қолданыстағы заңнамаға сәйкес қозғалған атқарушылық іс жүргізу тәртібімен келіп түсетін ақша қаражаты Қарыз алушының борышкер ретіндегі міндеттемелерін қолданыстағы заңнамада көзделген кезектілікпен Ломбард алдында орындауға жіберіледі.

9.2. Қаржы қызметтерін тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі

9.2.1. Талаптардың 11-тармағының 2) тармақшасына сәйкес Ломбард қаржылық қызметті тұтынушылар (Өтініш берушілер, Қарыз алушылар) үшін қаржы өнімінің (микрокредиттеу бағдарламасының) жарамдылық өлшемдерін және қаржы өнімі ұсынылғанға дейін оның қаржылық қызметті тұтынушы үшін жарамдылығын бағалауды жүргізуді айқындайды.

Қаржылық өнімнің жарамдылығын бағалау:

кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғалардың микрокредиттері бойынша жүргізіледі.

9.2.2. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес жеке тұлғаға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) микрокредит берілгенге дейін Ломбард талаптарға сәйкес қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді.

Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу шеңберінде Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) төлем қабілеттілігін талдауды; қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) қолда бар банктік қарыздар мен микрокредиттер бойынша міндеттемелерді орындау қабілетіне микрокредит берудің әсерін бағалауды; кредиттік, мінез-құлық тәуекелінің не алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілерінің болуын бағалауды жүзеге асырады.

Ломбардқа қатысты борыштық жүктеме деңгейін есептеу шеңберінде "Пруденциялық нормативтерді және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның сақтауы міндетті өзге де нормалар мен лимиттерді, оларды есептеу әдістемесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 14 қарашадағы № 192 қаулысы қолданылмайды.

9.2.3. Микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда Ломбард мыналарды жүзеге асырмайды:

1) мұндай микрокредитті қаржы қызметтерін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) ұсынуды;

2) микрокредит беруге өтінімді мақұлдауды;

3) қолданыстағы микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша кредиттік лимитті ұлғайтуды.

9.2.4. Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу мақсатында Ломбард мыналар туралы мынадай ақпаратты (мәліметтерді) сұратады (алады) және талдайды:

1) микрокредит алу мақсаттары туралы;

2) микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі туралы;

3) осы Ережелердің 9.2.2-тармағының 3-абзацын ескере отырып, қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) борыштық жүктемесінің деңгейі туралы.

4) мінез-құлық және басқа факторлар туралы.

Бұл ақпаратты (мәліметтерді) Ломбард, оның ішінде Өтініш берушінің, Қарыз алушының кредиттік есебін талдау (ұсыну кезінде), Өтініш берушінің, Қарыз алушының мәліметтерді ұсынуы (оның ішінде микрокредит беру туралы өтініш беру кезінде ұсынылған) арқылы ала алады.

Микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде Ломбард микрокредит алуға байланысты туындайтын қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) барлық шығыстарын, оның ішінде қосымша қызметтерге арналған шығыстарды ескереді, егер мұндай қызметтер микрокредит алудың міндетті шарты болып табылса, оны алу процесінің ажырамас бөлігі ретінде ұсынылады не қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) үшін сөзсіз болып табылады.

9.2.5. Ломбард микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде пайдаланылатын ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын тексеру үшін қолжетімді көздерді пайдаланады. Микрокредиттің

жарамдылығын бағалау Өтініш берушінің, Қарыз алушының кредиттік тарихының деректеріне ғана негізделмейді (бар болса).

9.2.6. Кредиттік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілері болған кезде Ломбард Ломбардқа қолжетімді ақпарат көздерін пайдалана отырып, қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) ұсынған мәліметтерді қосымша тексеруді жүзеге асырады.

9.2.7. Шартқа қарыздың (микрокредиттің) жарамдылығын бағалау нәтижесі қоса беріледі.

10. Микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері

10.1. Өтініш беруші Ломбардқа жүгінген кезде Ломбард менеджері Өтініш берушіге микрокредит беру бағдарламалары, микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) туралы толық және анық ақпарат бере отырып, консультация жүргізеді, атап айтқанда:

- микрокредит беру бағдарламаларының шарттары туралы;
- микрокредит беру тәртібі туралы;
- микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптары туралы;
- микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы, оның ішінде микрокредит сомасын, сыйақы мен тұрақсыздық айыбын төлеу тәртібі мен шарттары туралы;
- Өтініш берушінің/Қарыз алушының, Кепіл берушінің/Ломбардтың құқықтары мен міндеттері туралы;
- микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша міндеттемелерді бұзғаны үшін тараптардың жауапкершілігі туралы;
- микрокредит беру құпиясына кепілдік беру туралы;
- микрокредит және кепіл заты (кепілсалым) бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар туралы;
- сондай-ақ өзге де, оның ішінде Өтініш берушіні қызықтыратын микрокредиттеу тәртібі мен шарттары туралы мәліметтер.

10.2. Ломбард микрокредиттер беру шеңберінде Өтініш берушімен өзара іс қимыл жасау кезінде мынадай талаптарды сақтауға міндетті:

- 1) Өтініш берушіге жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін қоса алғанда, микрокредит шарттары және микрокредит алуға байланысты тәуекелдер, оның ішінде Өтініш берушінің микрокредит беру туралы шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары туралы анық және толық ақпарат беру;
- 2) Өтініш берушінің қаржылық жағдайы туралы ақпарат негізінде оның кредит қабілеттілігін (төлем қабілеттілігін) бағалауды жүргізу;
- 3) «Кредиттік бюролар туралы...» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес кредиттік бюроға ақпарат беру;
- 4) микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу немесе толық мерзімінен бұрын өтеу жағдайында Қарыз алушының микрокредитті пайдаланған күндерінің нақты саны үшін ғана сыйақы есептеу;
- 5) теңгемен берілген микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді кез келген валюталық немесе өзге баламаға байланыстыра отырып индекстеуге жол бермеу;
- жеке тұлғамен микрокредит беру және (немесе) жеке тұлғаның микрокредитін өтеу мақсатында жаңа микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетін) талаптары өзгерген кезде негізгі борыш сомасына капиталдандырылған (жиынтықталған) сыйақыға мерзімі өткен сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға), комиссияларға және микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдерге сыйақы есептеуге жол бермеу.

10.3. Консультация беру кезінде шарт жасасқанға дейін Ломбард қызметкерлері осы Ережелердің 14-тарауында көзделген ақпаратты (клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ереже) ауызша түсіндіреді.

Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасқанға дейін Ломбард Қарыз алушыға (Өтініш берушіге) микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат береді.

Ломбард Өтініш берушіге, Қарыз алушыға беретін және өтеу кестесінің болуын көздейтін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу кезінде, сондай-ақ осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларды қолдану кезінде Ломбард талаптарға 3-қосымшада айқындалған тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін және уақытша базаларды пайдаланады.

10.4. "Pro-100" микрокредит беру бағдарламасы бойынша микрокредит беру туралы шарт бойынша микрокредитті өтеу әдісі пайдаланылады - микрокредит пен сыйақының толық сомасын қамтитын микрокредит бойынша берешекті өтеу микрокредитті өтеу мерзімінде бір біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын төлемдердің қосымша әдісі (біржолғы).

10.5. Ломбард микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасқанға дейін Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда ықтимал салдары туралы хабардар етуге міндетті.

10.6. Микрокредит беру үшін жүгінген кезде Өтініш беруші оның әрекет қабілеттілігінен айырылмағанын және шектелмегенін, қорғаншылықта, қамқоршылықта және патронажда тұрмайтынын ауызша растайды.

10.7. Өтініш беруші микрокредит берудің нақты бағдарламасына мүдделі болған кезде Ломбардтың қызметкері Өтініш берушіге микрокредит беруге өтініш беру үшін қажетті құжаттар тізбесін және ақпаратты ұсынады, сондай-ақ микрокредит беруге өтінішті толтыру үшін қажетті ақпаратты сұратады.

10.8. Өтініш берушіден микрокредит беруге өтінішті толтыру үшін жеткілікті қажетті ақпарат пен құжаттарды алғаннан кейін Ломбард менеджері деректерді микрокредит беруге арналған өтінішке электрондық түрде енгізеді және оны басып шығарады.

10.9. Микрокредит алу үшін Өтініш беруші Ломбардқа мыналарды береді:

- микрокредит беруге өтінішті;
- Өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат – шетел азаматының жеке куәлігі немесе паспорты немесе тұруға ықтиярхаты (Өтініш берушінің жеке басын куәландыратын, тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі, туған күні, туған жері, құжаттың нөмірі, беру органы, берілген күні және қолданылу мерзімі бар құжат туралы ақпарат);
- осы Ережелерде айқындалған және Өтініш берушінің микрокредит беру бағдарламасын таңдауына байланысты басқа да құжаттарды.

10.10. Микрокредит беруге арналған өтінішке қол қоя отырып, Өтініш беруші оның осы Ережелермен танысқанын және келісетінін растайды.

10.11. Микрокредит беруге арналған өтінішке қол қоя отырып, Өтініш беруші Ломбардқа өзінің дербес деректерін жинауға және өңдеуге өз келісімін береді, оны ол еркін, өз бетінше және өз мүддесінде Ломбард менеджеріне ауызша және/немесе жазбаша нысанда береді.

10.12. Қызметкер Өтініш берушіге микрокредит беруге арналған өтінішті және Өтініш беруші ұсынған құжаттарды тексеру микрокредитті міндетті мақұлдауды көздемейтіні және микрокредит беру туралы шешімді Ломбард Өтініш беруші ұсынған оның төлем қабілеттілігі мен кредит қабілеттілігі туралы мәліметтерді тексеру және бағалау нәтижелері негізінде қабылдайтыны туралы хабарлайды.

10.13. Ломбард қызметкерінің микрокредит беруге өтінішті қарауға қабылдауы, сондай-ақ Өтініш берушінің ықтимал шығыстары (микрокредит беруге өтініш беру үшін қажетті құжаттарды ресімдеуге, оның ішінде құжаттардың көшірмелерін және т.б.) Ломбардтың микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) жасасуы, микрокредит беру немесе Өтініш беруші шеккен шығындарды өтеу міндеттемелеріне әкеп соқпайды.

Ломбард қызметкерінің кепіл (кепіл) нысанасын қарау, бағалау және Өтініш берушінің (Кепіл берушінің) консультациялары жөніндегі іс-әрекеттері Өтініш берушінің (Кепіл берушінің) микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) жасасуын және микрокредит беруін талап етуі үшін негіз болып табылмайды.

10.14. Ломбард микрокредит және басқа құжаттарды ұсынуға өтінішті тексереді. Өтініш беруші туралы деректердің негізінде Ломбард Өтініш беруші ұсынатын мүлікке бағалау жүргізеді (кепіл нысанасы), микрокредиттің барынша ықтимал сомасы, микрокредитті өтеу мерзімі (қайтару мерзімі) есептеледі.

10.15. Құжаттарды тексеру және талдау нәтижелері бойынша микрокредитті қайтармаудың ең төменгі қолайлы тәуекелі бар өтініштер мақұлданады.

10.16. Ломбард қолданыстағы заңнамаға сәйкес Өтініш беруші хабарлаған кез келген ақпаратты тексеру құқығын өзіне қалдырады.

10.17. Ломбард қызметкері кепіл затын тексеруді жүргізеді, оны Өтініш беруші бекітілген микрокредиттеу бағдарламалары бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде ұсынуға ниетті.

Ломбард Өтініш берушіге микрокредит беруге өтінішті мақұлдаған кезде микрокредиттің сомасы мен өтеу мерзімі (қайтару мерзімі) айқындалады. Ломбард қызметкері тексеру нәтижесін Өтініш берушіге хабарлайды.

10.18. Ломбард осы Ережелердің 6.1-тармағында көрсетілген мерзім ішінде микрокредит беруге арналған өтінішті қанағаттандыру туралы не осы өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы шешім қабылдайды.

10.19. Микрокредит беруге өтініш мақұлданған жағдайда Ломбард қызметкері Өтініш берушіге микрокредиттің белгіленген сомасын және өтеу мерзімін (қайтару мерзімін) хабарлайды, ол Өтініш беруші сұратқан сомамен және мерзіммен сәйкес келмеуі мүмкін. Өтініш беруші микрокредит талаптарымен келіскен кезде Өтініш беруші микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасу үшін кепіл нысанасын ұсынуға міндетті.

Микрокредит беруге өтініш мақұлданғаннан кейін "Pro-100" микрокредит беру бағдарламасы бойынша микрокредит беру туралы шарт жасасу мерзімі 1 (бір) күнді құрайды.

10.20. Өтініш берушіге, Қарыз алушыға микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Ломбард кредиттік есепте қамтылған ақпаратты сыналар туралы мынадай мәліметтердің болуы тұрғысынан тексеруді жүзеге асырады:

1) микрокредиттер алудан ерікті түрде бас тартуды белгілеу туралы;

2) мерзімді әскери қызметке шақыру туралы;

3) бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы.

10.20. Өтініш берушінің кредиттік есебінде Талаптардың 54-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда, Ломбард микрокредит беруден бас тартпауға құқылы.

Жеке тұлғаның кредиттік есебінде талаптардың 54-тармағының 2) тармақшасында көрсетілген ақпарат болған жағдайда, Ломбард микрокредит беруден бас тартады.

10.21. Ломбард Өтініш берушіге микрокредит беруге өтінішті қанағаттандырудан бас тартқан жағдайда, Өтініш беруші кейіннен микрокредит беруге Өтінішпен Ломбардқа қайта жүгінуге құқылы.

Микрокредит беруден бас тарту себептері:

- Өтініш беруші осы Ережелерде қойылатын талаптарға сәйкес келмейді;

- Өтініш беруші осы Ережелерде көрсетілген қажетті құжаттарды ұсынбаған;

- кепіл заты осы Ережелерде қойылатын талаптарға сәйкес келмейді;

- «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі - «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді...» ҚР Заңы) көзделген жағдайларда;

- жеке тұлғаны мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған жағдайда;

- басқа негіздер.

10.22. Жеке тұлға (Өтініш беруші, Қарыз алушы) кредиттік бюрода немесе "электрондық үкіметтің" веб-порталында немесе "электрондық үкіметтің" шлюзінде орналасқан сервистермен интеграцияланған Ломбардты ақпараттандыру объектілерін пайдалана отырып, жеке тұлғаның микрокредит алудан ерікті түрде бас тартуын тегін орнатуға немесе жоюға құқылы.

10.23. Өтініш берушімен, Қарыз алушымен кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасқанға дейін Ломбард қызметкері Өтініш берушіге, Қарыз алушыға жазбаша нысанда мынадай құжаттарды ұсынады:

1) Талаптардың 47-тармағында көзделген талаптарды ескере отырып, негізгі ақпараттық құжатты;

2) Шарттың (кепіл билетінің) жобасын – қаржылық қызметтерді тұтынушының қалауы бойынша.

Өтініш берушінің, Қарыз алушының көрсетілген құжаттармен танысуы оның қолымен

расталады.

10.24. Негізгі ақпараттық құжат талаптарға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша жасалады.

10.25. Талаптардың 46-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көрсетілген құжат микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың бөлігі болып табылады және жазбаша нысанда не цифрлық объектілерде қолжетімділік беріле отырып тегін ұсынылады.

10.26. Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында белгіленген талаптарды ескере отырып, микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шартты, оның ішінде микрокредит беру туралы шарттың мазмұнына, ресімделуіне, міндетті талаптарына қойылатын талаптарды жасасу тәртібі уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен – талаптармен және осы Ережелермен бекітіледі.

10.27. Ломбард өтінішті қанағаттандыру туралы шешім қабылдағаннан кейін Өтініш беруші/Қарыз алушы осы Ережелердің 10.19-тармағына сәйкес қабылданған шешім туралы хабардар етіледі.

Кепіл билеті ҚР АҚ 389-бабына сәйкес қосылу шарттарымен жасалады (кепіл билеті), оған Қарыз алушы өз қолымен қол қояды, бір данасы Қарыз алушыға беріледі.

Қарыз алушының ҚР АҚ 389-бабына сәйкес қосылу туралы өтінішке (кепіл билеті) қол қоюы қолданыстағы заңнамаға сәйкес кепіл билетінің (микрокредит беру туралы шарттың) жазбаша нысаны болып танылады.

Ломбард Қарыз алушыға Ломбард бөлімшелерінде қолма-қол ақша беру арқылы немесе Қарыз алушының таңдауы бойынша банктік шотқа аудару арқылы Қарыз алушыға микрокредит сомасын береді.

10.27. Ломбард пен Қарыз алушы арасында жасалған микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша ақпарат "Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы" ҚР Заңында айқындалған шарттарда мемлекеттің қатысуымен кредиттік бюроларға беріледі.

10.28. Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) тиісті түрдегі шарттар үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарды, тараптардың келісімі бойынша айқындалған талаптарды, сондай-ақ мынадай тізбеге сәйкес міндетті талаптарды қамтиды:

- 1) шарттың жалпы талаптары;
- 2) Қарыз алушының құқықтары;
- 3) Ломбардтың құқықтары;
- 4) Ломбардтың міндеттері;
- 5) Ломбард үшін шектеулер;
- 6) міндеттемелерді бұзғаны үшін тараптардың жауапкершілігі;
- 7) шарт талаптарына өзгерістер енгізу тәртібі;
- 8) Ломбард шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға берген кезде Қазақстан Республикасының заңнамасында микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарт шеңберінде Ломбардтың Қарыз алушымен өзара қатынастарына қойылатын талаптар мен шектеулер Қарыз алушының құқық (талап) берілген үшінші тұлғамен құқықтық қатынастарына қолданылады деп көздейтін шарт.

Республикалық бюджет туралы заңда ("Стандарт" микрокредит беру бағдарламасы) тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде Қарыз алушымен күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге Ломбард жасасқан, жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың жалпы талаптары, Талаптардың 2-тармағында көрсетілген шарттардан басқа, бағдарлама бойынша келесі шарттарды қамтиды:

- 1) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайызынан аспауға тиіс;
- 2) микрокредит нысанасын қоспағанда, микрокредит беру туралы шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) сомасын қоса алғанда, микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушының барлық төлемдері жиынтығында микрокредит беру туралы шарт қолданылатын бүкіл кезең үшін берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс;

3) тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы немесе жақсартатын шарттарда микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайтын мерзімге ұлғайтуға жол беріледі.

Шарттың жалпы талаптары мыналарды қамтиды:

- 1) шарт жасалған күнді;
- 2) Ломбардтың атауын және Қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының) – жеке тұлғаның тегін, атын және әкесінің атын (ол болған кезде) немесе Қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының) – заңды тұлғаның атауын;
- 3) Қарыз алушы ұсынған өтінішке сәйкес келетін микрокредиттің мақсатын.
Микрокредиттің мақсаты талаптары бойынша микрокредиттің мерзімі бір айдан аспайтын микрокредит беру туралы шартта, сондай-ақ кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімде көрсетілмейді;
- 4) микрокредит сомасын (микрокредит нысанасын), кредит желісін беру (ашу) туралы келісім үшін – микрокредиттің жалпы сомасын (микрокредит нысанасын), микрокредит бойынша артық төлем сомасын, микрокредитті пайдалану мақсаты туралы мәліметтерді (бар болса), бұл ретте микрокредиттің толық құнын (микрокредит, микрокредит нысанасы бойынша артық төлем сомасын) туралы ақпарат шарттың бірінші бетінде көрсетіледі;
- 5) микрокредитті өтеу мерзімі, кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісім үшін – шарттың жалпы мерзімін;
- 6) "Қарыздар мен салымдар бойынша анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемелерін (нақты құнды) есептеу қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын дамытуды реттеу агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 3 сәуірдегі № 44 қаулысына сәйкес шарт жасалған күнге жылдық пайыздық сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін, сондай-ақ сенімді жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін;
- 7) микрокредит беру тәсілін. Берешекті сыртқы қайта қаржыландыру мақсаттарына микрокредит берілген жағдайда микрокредит сомасы банктің (микроқаржы ұйымының) банктік шотының нөмірі көрсетіле отырып, қайта қаржыландырылатын банктік қарыз (микрокредит) берілген екінші деңгейдегі банктің (ұйымның) банктік шотына аударылатыны көрсетіледі;
- 8) микрокредитті өтеу тәсілін: микроқаржы ұйымының банктік шотының деректемелерін көрсете отырып, біржолғы не бөліктермен (қолма-қол ақшамен, қолма-қол ақшасыз тәртіппен), өтеу тәртібі (касса арқылы, банк шотына, қашықтағы терминал арқылы және тараптардың келісімі бойынша басқалары) және негізгі борыш пен сыйақыны өтеу кезеңділігі;
- 9) микрокредитті өтеу әдісін: аннуитеттік (тең төлемдермен өтеумен), сараланған (негізгі борышты тең үлестермен өтеумен) не Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес басқа әдіс;
- 10) микрокредит бойынша берешекті өтеу кезектілігін; 11) негізгі борышты уақтылы өтемегені және сыйақы төлегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) есептеу тәртібі мен мөлшерін. Жеке тұлғаға – Өтініш берушіге, Қарыз алушыға микрокредит беру кезінде тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) шекті мөлшері, сондай-ақ "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 6-бабының 3-тармағында көзделген оны есептеу тәртібі көрсетіледі;
- 12) қамтамасыз етусіз берілетін қамтамасыз ету (түрі: кепіл, кепілдік, кепілгерлік және шартта көзделген басқа да тәсілдер); микрокредитті қоспағанда,
- 13) Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған не тиісінше орындамаған кезде Ломбард қабылдайтын шаралар;
- 14) шарттың қолданылу мерзімін;
- 15) Қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының) ол туралы ақпаратты кредиттік бюроларға беруге және ол туралы кредиттік есепті ұйымның кредиттік бюросын, сондай-ақ тараптардың өз міндеттемелерін орындауына байланысты ақпаратты беруге келісімінің болуы туралы нұсқау;
- 16) Ломбардтың пошталық және электрондық мекенжайы туралы ақпаратты, сондай-ақ оның ресми интернет-ресурсы туралы деректерді (бар болса);
- 17) жеке тұлғаның тіркелген жерінің не Қарыз алушының тұрғылықты жерінің мекенжайын, тіркелген жерінің мекенжайын.

10.29. Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу тәртібі "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 2-тармағының үшінші бөлігінде көзделген.

10.30. Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) Ломбард пен Қарыз алушы арасында жазбаша нысанда, қажет болған жағдайларда басқа тілдерге аударуды қоса бере отырып, қазақ және орыс тілдерінде, ал шетелдік тұлғалармен микрокредит беру туралы шарт жасасу кезінде - қазақ және тараптар үшін қолайлы тілде жасалады.

Шартта Ломбардтың ішкі құжаттарына және шарттың қолданылу мерзімі кезеңінде біржақты тәртіппен өзгеруі мүмкін және Қарыз алушының танысуы үшін қолжетімсіз құжаттарға сілтемелерді көрсетуге жол берілмейді.

Шарттың мәтіні А4 форматындағы парақтарда, «Times New Roman» қарпімен, өлшемі он екіден кем емес, кәдімгі әріпаралық, бір жоларалық интервалдармен және абзац шегіністері қолданылып басылады.

10.31. Микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын мынадай құжаттар қоса беріледі:

- 1) қарыздың жарамдылығын бағалау нәтижесі;
- 2) негізгі ақпараттық құжат;
- 3) титул парағы.

Титул парағы шарттың бастапқы парақтары түрінде жазылады және көрсетілген ретпен Талаптардың 2-тармағының 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9) және 11) тармақшаларында, сондай-ақ 4-тармағының 9) тармақшасында көзделген талаптарды қамтиды. Бұл ретте Талаптардың 2-тармағының 4) тармақшасында көзделген талап шарттың бірінші бетінде жазылады.

10.32. Талаптардың 2-тармағының 10), 12), 13) және 14) тармақшаларында және 4-тармағының 10) тармақшасында көзделген талаптар титул парағынан кейін көрсетілген ретпен микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) жазылады.

10.33. Микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарға 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша оның тараптары қол қойған микрокредитті өтеу кестесі қоса беріледі.

Микрокредитті беру күніне жасалған микрокредитті өтеу кестесінде сондай-ақ Ломбард ұсынған микрокредитті өтеу әдістерінің тізбесі бар, оған қарыз алушының (қосалқы қарыз алушының) таңдалған әдіс туралы белгісі қойылады.

Тараптардың келісімі бойынша Ломбард осы Ережелерге сәйкес микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын есептеу кезінде қолданылатын кезеңділікпен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің қосымша жобаларын сараланған және аннуитеттік төлемдер әдістерімен ұсынады.

10.34. Ломбард Қарыз алушымен Қазақстан Республикасының 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Азаматтық кодексінің (Жалпы бөлім) 389-бабына сәйкес микрокредит беру туралы шарттың стандартты нысанына қосылу талаптарында Ережелерде айқындалған микрокредитті өтеу әдісін пайдалана отырып, микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) жасасады.

Қазақстан Республикасының 1994 жылғы 27 желтоқсандағы Азаматтық кодексінің (Жалпы бөлім) 389-бабына сәйкес қосылу талаптарымен шарт жасасу кезінде Қарыз алушыға ұсынылатын шарттың (қосылу туралы өтініштің) бөлігі Талаптардың 11-тармағының екінші бөлігінің талаптарына сәйкес келеді, сондай-ақ тиісті ретпен микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шартта көрсетілген Талаптардың 12-тармағында көзделген талаптарды қамтиды.

Бұл ретте қосылу туралы өтініш Шарттың титулдық парағына теңестіріледі.

Қосылу туралы өтініш, Микрокредит беру туралы шарттың стандартты нысаны тек бірыңғай құжат ретінде қаралады және микрокредит беру туралы шарт болып табылады.

Қарыз алушы Қосылу туралы өтініш талаптары мемлекеттік және орыс тілдерінде Ломбард бөлімшелеріндегі ақпараттық стенділерде, Ломбардтың ресми интернет-ресурсында орналастырылған микрокредит беру туралы шарттың стандартты нысанында айқындалған микрокредит беру туралы шарттың бөлігі болып табылатынын растайды.

Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті), оның ішінде өзі таңдаған тілде: - мемлекеттік (қазақ) тілде, орыс тілінде, мемлекеттік және орыс тілінде қосылу туралы өтініш жасасуға құқылы.

10.35. Егер Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша жүзеге асыруға міндетті төлемді төлеу мерзімі демалыс не мереке күніне түссе, онда мұндай төлем тұрақсыздық айыбын төлемей, осындай күннен кейінгі жұмыс күнінде жүзеге асырылуға тиіс.

10.36. Микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) барлық өзгерістер немесе толықтырулар осы Ережелердің және микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптарына сәйкес ресімделеді.

Қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағдайларын қоспағанда, Ломбард микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы емес.

Қарыз алушы үшін микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарын жақсарту деп түсініледі:

- 1) тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою;
- 2) микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына өзгерту;
- 3) мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін қамтитын кезеңге және ол аяқталғаннан кейін күнтізбелік алпыс күнге кейінге қалдыру және (немесе) микрокредит бойынша төлемдерді бөліп төлеу;

Тараптар микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарын жақсартатырып, қосымша: ай сайынғы төлемдерді азайта отырып, микрокредитті өтеуді кейінге қалдыру және (немесе) бөліп төлеу, сондай-ақ микрокредит бойынша ай сайынғы төлемдерді ұлғайтпай кейінге қалдыру (немесе) бөліп төлеу деп танылады.

10.37. Қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) өтініші бойынша микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін Ломбард өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтама береді. Егер қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) өтінішінде қосымша мәліметтер және (немесе) ақпарат сұратылса, онда өтініш талаптардың 109 және 110-тармақтарында белгіленген мерзімдерде қаралады.

10.38. Қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) өтініші бойынша Ломбард 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде айына 1 (бір) реттен артық емес мерзімде қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) келіп түскен ақшасын шарт бойынша берешекті өтеу есебіне бөлу туралы жазбаша нысанда ақпарат береді. Айына 1 (бір) реттен жиі ақпарат беру осындай шарттармен жүзеге асырылады.

10.39. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша берілген ақшаны Ломбардтың ішінара немесе толық мерзімінен бұрын қайтаруы туралы өтініші бойынша Ломбард 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде жазбаша нысанда және/немесе Қарыз алушының өтінішінде көзделген тәсілмен және/немесе Қарыз алушының өтініші жіберілген тәсілмен және/немесе өзге де тәсілмен өтеусіз микрокредит беру туралы шартпен оған қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін хабарлайды.

10.40. Талаптардың 31, 32, 33 және 34-тармақтарында көзделген мәліметтер негізгі борыш, белгі, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасы көрсетіле отырып ұсынылады.

10.41. Ломбардтың Ломбард Қарыз алушыларының (Өтініш берушілердің) өтініштерін қарауы Ломбардтың клиенттермен жұмыс тәртібі туралы құжаттарына және осы Ережелерге сәйкес жүзеге асырылады.

10.42. Егер өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен өтінішті "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабының 3-1-тармақшасында көрсетілген Қарыз алушылар Ломбардқа жіберген болса, Ломбард "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 2-тармағының 2) және (немесе) 3) тармақшаларында көрсетілген микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізуге міндетті.

Ломбардтың микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) өзгерістер енгізуі "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабының 3-2-тармақшасында көзделген талаптар болған кезде жүзеге асырылады.

10.43. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушыны - кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес және тауарларды, жұмыстарды немесе көрсетілетін қызметтерді сатып алу мақсатында жасалған микрокредит беру шартынан (кепіл билетінен) бас тарту құқығын іске асыруда жеке тұлғаны (Өтініш берушіні, Қарыз алушыны) шектемейді.

Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттан бас тартқан кезде қаржы қызметтерін тұтынушы – жеке тұлға (Өтініш беруші, Қарыз алушы) микрокредит сомасын қайтарады және микрокредит берілген күннен бастап оны қайтарған күнге дейінгі кезең үшін есептелген сыйақыны төлейді. Микрокредит беру туралы шарттан (кепіл билетінен) бас тартқан кезде және Өтініш беруші, Қарыз алушы жоғарыда көрсетілген талаптарды орындаған кезде шарт бұзылды деп танылады.

Талаптардың 5-қосымшасының 4-тармағының 4) тармақшасына сәйкес Қарыз алушы шарт бойынша берілген микрокредит сомасын Ломбардқа мерзімінен бұрын толық қайтаруға құқылы. Микрокредитті мерзімінен бұрын өтеу кезінде сыйақыны есептеу микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін жүргізіледі. Микрокредит толық мерзімінен бұрын өтелген жағдайда шарт бұзылды деп танылады.

10.44. Қарыз алушы микрокредиттің кезекті бөлігін қайтару және (немесе) күнтізбелік қырық күннен астам сыйақы төлеу үшін белгіленген мерзімді бұзған кезде Ломбард микрокредит сомасын және ол бойынша сыйақыны мерзімінен бұрын қайтаруды талап етуге құқылы.

11. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптар

11.1. Кредиттік тәуекелді барынша азайтуға бағытталған және берілген микрокредитті қайтаруға және сыйақы төлеуге кепілдік беретін шарттар мен тәсілдердің жиынтығы микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету болып табылады.

11.2. Қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңына және осы Ережелерге сәйкес белгіленеді.

11.3. Микрокредит шарты (кепіл билеті) бойынша Қарыз алушының міндеттемелерін орындау мынадай тәсілдермен қамтамасыз етілуі мүмкін:

1) 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 кепілсалымы, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралының кепілі;

2) Қарыз алушы Ломбардқа микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін осы Ережелерде және микрокредит беру туралы шартта (кепіл билеті) айқындалған мөлшерде микрокредит беру бағдарламасына байланысты төлейтін тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл).

3) ҚР заңнамасында көзделген өзге де тәсілдермен.

11.4. Кепіл нысанының түрі, нысаны және құны тараптардың келісімі бойынша айқындалады, бірақ Ломбардтың ішкі құжаттарында және осы Ережелерде белгіленген талаптарға сәйкес келуге тиіс.

11.5. Қамтамасыз ету негізгі қарыздың, сыйақының және мүмкін болатын тұрақсыздық айыбының сомасын жабу үшін жеткілікті болуы керек.

11.6. Кепілдің мәні Қарыз алушыға меншік құқығымен тиесілі және үшінші тұлғалардың құқықтарымен ауыртпалықсыз мүлік болуы мүмкін. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар осы Ережелердің 5-тарауында көзделген.

11.7. Некеде сатып алынған мүлікті кепілге алған кезде мүлікті кепілге беруге жұбайының (зайыбының) нотариат куәландырған келісімі талап етіледі.

12. Микрокредитті беру және өтеу тәртібі

12.1. Ломбард Қарыз алушыға қолма-қол ақша қаражатымен немесе Тараптар микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) қол қойғаннан кейін Қарыз алушының есеп шотына ақша қаражатын аудару жолымен микрокредит береді.

12.2. Ұсынылған микрокредитті пайдаланғаны үшін Қарыз алушы Ломбардқа сыйақы төлейді. Сыйақы мөлшерлемелері әрбір микрокредит беру бағдарламасы үшін жеке бекітіледі және осы Ережелерде жазылған.

12.3. Қарыз алушы микрокредитті қайтаруға және сыйақыны Ломбардқа микрокредит беру туралы шартта көрсетілген мерзімде қолма-қол тәсілмен – Ломбард бөлімшелеріндегі Ломбард кассасына ақша енгізу жолымен не қолма-қол ақшасыз тәсілмен-микрокредит беру

туралы шартта көрсетілген Ломбардтың банктік шотына ақша аудару жолымен төлеуге міндеттенеді.

12.4. Сыйақыны есептеу "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, Қарыз алушы микрокредитті, сыйақыны, тұрақсыздық айыбын (берешегі болған кезде) қайтару жөніндегі, сондай-ақ микрокредитті және есептелген сыйақыны мерзімінен бұрын қайтару жөніндегі міндеттемені толық орындаған күннен кейінгі күннен бастап тоқтатылады.

12.5. Қарыз алушыдан түсетін ақшалай қаражат оның Ломбард алдындағы міндеттемелерін орындауға микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) және осы Ережелерде белгіленген кезектілікпен жіберіледі.

Қолданыстағы заңнамаға сәйкес қозғалған атқарушылық іс жүргізу тәртібімен келіп түсетін ақша қаражаты Қарыз алушының борышкер ретіндегі міндеттемелерін қолданыстағы заңнамада көзделген кезектілікпен Ломбард алдында орындауға жіберіледі.

12.6. Микрокредит беру туралы шартта және осы Ережелерде көрсетілген шарттарда тараптардың келісімі бойынша *"1-бағдарлама"* микрокредит беру бағдарламасы бойынша микрокредитті өтеу мерзімі ұзартылуы мүмкін.

Тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы немесе жақсартатын шарттарда микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайтын мерзімге ұлғайтуға жол беріледі.

13. Төлемге қабілетсіз Қарыз алушымен өзара іс-қимыл тәртібі

13.1. Ломбард Қарыз алушыны микрокредит беру туралы шартта (кепілзаттық билетте) және осы Ережелерде көзделген тәсілмен микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша ақшалай міндеттемелердің орындалу мерзімін кешіктірудің туындағаны туралы мерзімі өткен күннен бастап күнтізбелік он күннен кешіктірмей жазбаша хабардар етуге міндетті.

Көрсетілген хабарламада мыналар болуы тиіс:

- 1) хабарламада көрсетілген күнге микрокредит (кепілзаттық билетті) беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
- 2) микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;
- 3) Қарыз алушының микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарт бойынша оның міндеттемелерін орындамауының салдарын түсіндіру;
- 4) Қарыз алушының «Микроқаржы ұйымы туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағында айқындалған тәртіппен микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен Ломбардқа жүгіну құқығына нұсқау;
- 5) Ломбардтың қалауы бойынша өзге де мәліметтер.

Ломбард Қарыз алушыны хабардар ету үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткен жағдайда Ломбард Қарыз алушыны "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабында көзделген тәртіппен және мерзімдерде хабардар етеді. Шартта көрсетілген немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен Ломбардтың қаржылық қызметтерін тұтынушы (Қарыз алушы) хабарлаған қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберілетін қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарлама Талаптарға 6-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді. SMS-хабарлама, push хабарлама арқылы жіберілетін хабарламада "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 1-тармағының бірінші бөлігінде көзделген ақпарат, сондай-ақ Талаптарға 7-қосымшада көзделген Ломбардтың интернет-ресурсында және орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі.

13.2. Ломбард Қарыз алушыға «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 1-тармағында көзделген хабарламаны жіберген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Қарыз алушы Ломбардқа жазбаша нысанда және (немесе) микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көзделген тәсілмен жүгінуге, оның ішінде шартта көрсетілген заңды мекенжай бойынша Ломбардқа баруға және (немесе) қатысты ұсыныспен Ломбардтың электрондық поштасына мыналарға қатысты ұсыныспен жүгінуге құқылы:

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

Қарыз алушының көрсетілген өтінішінде микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша міндеттемелерді орындаудың кешіктірілу себептері, Қарыз алушының ағымдағы кірістері, микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен Қарыз алушының өтінішін негіздейтін басқа да мән-жайлар туралы мәліметтер болуға тиіс.

Микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарына өзгерістерді қарау тәртібі, микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы Қарыз алушының өтінішіне қоса берілетін құжаттардың тізбесі, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) талаптарына өзгерістер енгізу туралы Қарыз алушылардың өтініштерін қарау нәтижелері туралы уәкілетті органның Ломбардтың хабардар ету тәртібі уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалады.

13.3. Ломбард "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағында көзделген Қарыз алушының өтінішін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде Қарыз алушы ұсынған Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарауға және Қарыз алушыға Микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен Ломбард қабылдаған келесілер туралы мынадай шешімдердің бірі туралы жазбаша хабарлауға міндетті:

- 1) Қарыз алушы ұсынған микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізуге келіскені туралы;
- 2) Қарыз алушыға Микрокредит беру туралы шартқа (кепіл билетіне) өзгерістер енгізу туралы Ломбардтың қарсы ұсынысы туралы;
- 3) Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына осындай бас тартудың себептерін дәлелді негіздей отырып, Қарыз алушы ұсынған өзгерістерді енгізуден бас тартуы туралы.

Қарыз алушыда Қарыз алушымен бірнеше шарт болған кезде өтінішті қарау және шешім қабылдау әрбір шарт бойынша жеке жүзеге асырылады.

13.4. "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 2-тармағында көзделген Қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард шешімін "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабының 4 және 5-тармақтарында белгіленген талаптарды ескере отырып, жеке тұлғалардың (Қарыз алушылардың) микрокредиттерін қайта құрылымдау бойынша кредиттік шешімдер қабылдау жөніндегі Ломбардтың ішкі тәртібіне сәйкес қабылдайды.

Жеке тұлғалардың (Қарыз алушылардың) микрокредиттерін қайта құрылымдау бойынша кредиттік шешімдер қабылдау жөніндегі ішкі Ережелерге қойылатын талаптар уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленеді.

13.5. Ломбард "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 3-2-тармағында көзделген жағдайларда "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 2-тармағының 2) және (немесе) 3) тармақшаларында көрсетілген микрокредит беру туралы шарттың талаптарына шарт бойынша комиссиялар және (немесе) өзге де төлемдер төлеуді талап етпей, кемінде үш ай мерзімге өзгерістер енгізуге міндетті, егер аталған өзгерістерді енгізу туралы

ұсыныспен өтінішті келесі Қарыз алушылардың кез келгені Ломбардқа жіберсе:

- 1) «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын;
- 2) төтенше жағдай енгізу үшін негіз болған мән-жайлардың салдарынан зардап шеккен.

Ломбардтың «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 3-1-тармағында көрсетілген микрокредит беру туралы шартқа 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 жағдайда;

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

13.6. «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағында көзделген Қарыз алушының өтінішін қарау кезеңінде Ломбард микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқылы емес.

13.7. Ломбард пен Қарыз алушы арасында Шарт талаптарын өзгерту туралы келісімге қол жеткізген кезде мұндай өзгерістерді енгізу мерзімі Ломбард тиісті шешім қабылдаған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күннен аспайды. Көрсетілген мерзім Ломбардқа тәуелді емес себептер бойынша өзгерістер енгізуге кедергі келтіретін жағдайларда қолданылмайды және олар жойылғанға дейін ұзартылуы мүмкін.

13.8. Ломбард Шарт талаптарын өзгерту жөнінде қарсы ұсыныстар жіберген жағдайда Қарыз алушы жауапты ұсыну мерзімін Ломбардтың хатында көрсетеді және Қарыз алушы Ломбардтың тиісті шешімін алған күннен бастап кемінде күнтізбелік 15 (он бес) күнді құрайды.

13.9. Қарыз алушы «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабы 3-тармағының 2) тармақшасында көзделген Ломбард шешімін алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Ломбард пен Қарыз алушы арасында өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеу микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгертуден бас тарту болып саналады. Көрсетілген мерзім екі тараптың келісімі болған кезде ұзартылуы мүмкін.

13.10. «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабы 1-тармағының екінші бөлігінің 2) тармақшасында көзделген талап қанағаттандырылмаған, сондай-ақ «Микроқаржы қызметі туралы» ҚР Заңының 9-2-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды микрокредит беру туралы шарт бойынша Қарыз алушы іске асырмаған не микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту бойынша Қарыз алушы мен Ломбард арасында келісім болмаған жағдайларда Ломбард:

- 1) Қарыз алушыға қатысты шараларды қолдану туралы мәселені қарауға құқылы.

Шараларды қолдану туралы шешім қабылдау осы Ережелерге сәйкес жүзеге асырылады.

- 2) берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге құқылы.

Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауды кешіктіруге жол берген кезде коллекторлық агенттікке микрокредит беру туралы шартта Ломбардтың коллекторлық агенттікті тартуға құқығы болған кезде берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге беруге жол беріледі.

Ломбард берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және берешекті реттеуге берген күні бұл туралы Қарыз алушыға Микрокредит беру туралы шартта, коллекторлық агенттіктің атауын, орналасқан жерін, борышкерлермен байланысу үшін коллекторлық агенттіктің телефон нөмірлерін көрсете отырып, Ережелерде көзделген тәсілмен хабарлайды;

- 3) осы микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) және қолданыстағы заңнамада белгіленген талаптарды сақтай отырып, қарыз алушыда ақшалай міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда адамға микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтар (талаптар) беру: - күнтізбелік тоқсан күннен астам.

Осы тармақшаның ережелері Қарыз алушыға қатысты "Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттық туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен төлем қабілеттілігін қалпына келтіру, соттан тыс немесе сот банкроттығы рәсімін қолдану жағдайларына қолданылмайды.

4) "Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы" Қазақстан Республикасының Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көзделген шараларды қолдану, оның ішінде Микрокредит беру туралы шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүгіну, сондай-ақ кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен өндіріп алу немесе сот тәртібімен.

5) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Қарыз алушы - жеке кәсіпкерді, заңды тұлғаны банкрот деп тану туралы сотқа талап арызбен жүгіну.

13.11. Мұндай қызметтерді коллекторлық агенттік және (немесе) сервистік компания Ломбардқа көрсететін жағдайларды қоспағанда, Ломбардқа берешекті сотқа дейінгі өндіріп алу және реттеу, сондай-ақ берешекке байланысты ақпаратты жинау жөніндегі қызметтерді үшінші тұлғалардан алуға тыйым салынады.

13.12. Ломбардтың берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу, сондай-ақ берешегі тұрғын үй болып табылатын жылжымайтын мүліктің ипотекасымен қамтамасыз етілген жеке тұлғаға қатысты коллекторлық агенттікпен берешекке байланысты ақпаратты жинау туралы шарт жасасуына жол берілмейді.

13.13. Берешек сотқа дейінгі өндіріп алуда және коллекторлық агенттікте реттеуде болған кезеңде Ломбардтың мыналарға құқығы жоқ:

сотқа берешекті өндіріп алу туралы талап қойып жүгінуге;

берешек коллекторлық агенттікте жұмыста болған кезең үшін сыйақы төлеуді талап етуге, сондай-ақ негізгі борышты және сыйақыны уақтылы өтемегені үшін көрсетілген кезеңге тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есепке жазуға құқылы емес.

13.14. Қарыз алушы Микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша міндеттемелерді орындамаған не тиісінше орындамаған кезде Ломбард қабылдайтын шаралар:

- сауда-саттықты өткізбестен кепіл нысанасын сату;
- сауда-саттық өткізу арқылы кепіл затын соттан тыс тәртіппен өткізу, сондай-ақ сауда-саттық өтпеді деп жарияланған жағдайда кепіл затын өз меншігіне айналдыру;
- микрокредит пен сыйақы сомасын ауызша/жазбаша тәртіппен төлеуді талап ету (кепіл нысанасы жоғалған жағдайда);
- микрокредит беру туралы шартта көзделген мөлшерде тұрақсыздық айыбын есептеу;
- микроқаржы қызметі туралы заңнаманың талаптары сақталған кезде Қарыз алушының келісімінсіз шарт бойынша құқықты (талапты) үшінші тұлғаға беруді жүзеге асыру;
- сотқа талап арыз беру;
- кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алу;
- берешекті коллекторлық агенттікке сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге беру;
- атқарушылық жазба жасауға өтініш беру.

13.15. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) шарт (кепіл билеті) шеңберінде Ломбардтан міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы мынадай талаптар сақтала отырып жүзеге асырылады:

1) жеке өзара іс-қимылға жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде Қарыз алушының тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша не Ломбард үй-жайында — егер өзге уақыт, кезеңділік немесе күн (демалыс және (немесе) мерекелік) қызметтерді тұтынушымен Қарыз алушымен келісілмеген болса, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні бір реттен артық емес рұқсат етіледі;

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 жасау кезінде Ломбард қызметкері мынаны хабарлайды: Ломбардтың атауын және оның орналасқан жерін;

өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) және лауазымын;
шартта көзделген берешектің құрылымын, негізгі борыштың, сыйақының, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығын;
Қарыз алушының шартта, "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңында көзделген жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартта (кепіл билеті) көзделген міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау салдары туралы.

Өзара іс-қимыл кезінде мынадай шектеулер сақталады: өзара іс-қимылды осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында

көзделмеген тәсілдермен және кезеңдерде жүзеге асыру;

осы тармақтың бірінші бөлігінің 1) және 2) тармақшаларында көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ Ломбардтың атауын, оның орналасқан жерін, тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), өзара іс-қимылды жүзеге асыратын адамның лауазымын 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 жасау; мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушыға және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаға дұрыс емес тегін және (немесе) атын және (немесе) әкесінің атын (бар болса), сондай-ақ Ломбард 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 Ломбардпен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыру;

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

13.16. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы ломбардтың және (немесе) Ломбардқа тиесілі деп сәйкестендірілетін және Қарыз алушының, сондай-ақ уәкілетті органның назарына жеткізілген өзге де байланыс құралдарының телефон нөмірлерінен ғана жүзеге асырылады. Телефон нөмірлері өзгерген жағдайда Ломбард жазбаша немесе электрондық құжат айналымы жүйесі арқылы уәкілетті органды осындай өзгерістер болған күннен бастап күнтізбелік 3 (үш) күннен кешіктірілмейтін мерзімде хабардар етеді.

13.17. Микрокредит (кепіл билеті) беру шарты бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу мәселелері бойынша мерзімі өткен берешегі бар Қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл міндетті аудиотехника құралдарын пайдалана отырып, тіркелуге жатады. Мұндай өзара іс-қимылдардың жазбалары тиісті өзара іс-қимыл жасалған күннен бастап кемінде үш ай сақталады.

13.18. Қарыз алушы микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шартта (кепіл билеті) көзделген мерзімде сыйақы төлеу жөніндегі міндетті орындамаған кезде Ломбард өзінің қалауы бойынша жеңілдікті кезең өткеннен кейін "Pro-100 микрокредит беру бағдарламалары бойынша кепіл (кепіл) нысанасына өндіріп алу рәсімі) құқылы:

- сауда-саттық өткізбестен кепіл нысанасын сатуға;

- сауда-саттық өткізу арқылы кепіл нысанасын соттан тыс тәртіппен сату, сондай-ақ сауда-саттық өтпеді деп жарияланған жағдайда кепіл нысанасын өз меншігіне айналдыруға;

Қарыз алушы микрокредит сомасын қайтару және сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді бұзған жағдайда Қарыз алушыға міндеттеме, оның ішінде микрокредитті өтеу мерзімін ұзарту жөніндегі міндеттеме орындалмаған күннен кейінгі күннен бастап кемінде 1 (бір) ай жеңілдікті кезең берілуі мүмкін, бұл мерзімнің ішінде Ломбард Ережелердің осы тармағының 1-абзацына сәйкес кепіл нысанасын сауда-саттық өткізбей сатуды не кепіл нысанасын соттан тыс тәртіппен сатуды жүзеге асырмайды.

13.19. Ломбардтағы заттарды кепілге қою туралы шарт (кепіл билеті) кепіл нысанасының өткізілуіне немесе мұндай мүліктің кепіл ұстаушының меншігіне өтуіне байланысты тоқтатылады.

Кепілге салынған мүлікті сату, сондай-ақ осындай мүлікті Кепіл ұстаушының меншігіне

беру кезінде Ломбардтағы заттар (кепіл билеті) кепілі туралы шарттың тоқтатылуымен бір мезгілде Кепіл беруші болып табылатын Қарыз алушының міндеттемесі және микрокредит беру туралы шарт тоқтатылады.

13.20. Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттың орындалуын қамтамасыз етуге жасалған Ломбардтағы заттар кепілі туралы шарт (кепіл билеті) бойынша кепіл нысанасын өткізу, сондай-ақ мұндай мүлікті Кепіл ұстаушының (Ломбардтың) меншігіне беру микрокредитті өтеу мерзімі өткеннен кейін 1 (бір) айдан ерте емес сауда-саттықсыз жүзеге асырылуы мүмкін.

13.21. Кепіл нысанасын сату (сауда-саттықты өткізу жолымен және сауда-саттықты өткізбей) Ломбардтың сауда-саттықты өткізу тәртібін айқындайтын ішкі құжаттарына, кепіл нысанасының меншікке айналуына сәйкес жүргізіледі.

14. Клиенттермен (Өтініш берушілермен, Қарыз алушылармен) жұмыс тәртібі туралы ереже

14.1. Ломбардтың Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың өтініштерін қарауы осы Ережелердің 7-тарауының талаптарында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.

14.2. Ломбард микрокредиттер беру бойынша өзінің қызметін адал мінез-құлық қағидаттарына сәйкес жүзеге асырады:

- 1) адалдық – қаржылық қызметтерді тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) мүддесінде олардың сенімін теріс пайдаланбай қызметті жүзеге асыру;
- 2) болжанатын залалға жол бермеу – қаржы өнімдерін (микрокредиттеу бағдарламаларын) әзірлеу, сату және қызмет көрсету кезіндегі ықтимал тәуекелдерді бағалауға сүйене отырып, қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) үшін залалдарды және өзге де қолайсыз салдарларды болғызбау жөнінде шаралар қабылдау;
- 3) қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) мақсаттарын (қажеттіліктерін) және қаржылық жағдайын ескере отырып, қаржы өнімдерін (микрокредиттеу бағдарламаларын) ұсыну;
- 4) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға Өтініш берушіге, Қарыз алушыға сатып алынатын қаржы өнімін (микрокредитті) оның шарттарын, құнын, тәуекелдерін және осындай қаржы өнімін сатып алу салдарын ескере отырып, саналы түрде таңдау жасауға мүмкіндік беретін нысанда Талаптарға сәйкес қаржы өнімі (микрокредиттеу бағдарламасы) туралы ақпаратты ашу;
- 5) әділ және тең қатынас — қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштеріне қызмет көрсету және қарау кезінде ішкі рәсімдерді бұза отырып қабылданатын кемсітушіліктің, негізсіз шектеулер мен шешімдердің болмауы;
- 6) мүдделер қақтығысын анықтау, болғызбау және реттеу;
- 7) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, негізгі қаржы өнімін алу шарттарын нашарлатпай, қосымша қызметтерді тек ерікті негізде ұсыну;
- 8) мүгедектігі бар адамдарды және халықтың жүріп-тұруы төмен топтарын қоса алғанда, қаржы қызметтерін тұтынушыларға ақпарат пен қаржы өнімдеріне тең қол жеткізу;
- 9) Ломбардтың қаржы қызметтерін тұтынушымен (Өтініш берушімен, Қарыз алушымен) өзара іс-қимылының барлық кезеңдерінде осы тармақта көрсетілген қағидаттарды сақтағаны үшін жауапкершілікті қабылдауы.

14.3. Микрокредиттер беру кезінде адал мінез-құлық қағидаттарын іске асыру мақсатында Ломбард жауапты микрокредит беру тәсілдерін қолданады.

Жауапты микрокредит беру деп Ломбардтың қаржы қызметтерін тұтынушыға – жеке тұлғаға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) оның төлем қабілеттілігі мен борыштық жүктемесін, сондай-ақ микрокредит алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) ескере отырып, шамадан тыс берешекті болғызбау және қаржы қызметтерін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) залал келтіру тәуекелін төмендету мақсатында микрокредит беру жөніндегі қызметті жүзеге асыруы түсініледі. Жауапты микрокредит беру Ломбардтың микрокредиттер берудің алдын алуға бағытталған шаралар қабылдауын қамтиды:

- 1) қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келмесе;
- 2) оның төлем қабілеттілігі мен төлем қабілеттілігі деңгейіне жауап бермейді;

3) қаржы қызметтерін тұтынушыда (Өтініш берушіде, Қарыз алушыда) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына әкеп соғады.

Ломбард жауапты микрокредит беруді жүзеге асыру кезінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

1) жарамдылық қағидаты – микрокредит қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;

2) шығындарды болғызбау қағидаты – микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде оның елеулі қаржылық қиындықтарының туындауына әкеп соғуы ықтималдығы жоғары микрокредит беру туралы шешім қабылдау сәтінде қаржы қызметтерін тұтынушының төлем қабілеттілігі мен борыштық жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша микрокредиттер беруге жол бермеу;

3) жеке бағалау қағидаты – бағалау қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) жеке мән-жайлары, оның табыстарының, міндеттемелерінің деңгейін, оның әлеуметтік мәртебесі мен отбасылық жағдайы туралы мәліметтерді қоса алғанда, ескеріле отырып жүзеге асырылады;

4) дәлелділік қағидаты – Ломбард микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалау мәліметтері мен нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді.

14.4. Ломбард консультация беру және микрокредит беру туралы шарт (кепіл билетін) жасасу кезінде Өтініш берушіге, Қарыз алушыға қолданыстағы заңнамада көзделген микрокредит беру бағдарламасы туралы ақпаратты жеткізуге міндетті.

Микрокредиттер (микрокредиттеу бағдарламалары) туралы ақпаратты ашуды Ломбард бөлімшелерде орналастыру, микрокредит ұсынумен байланысты жарнаманы тарату, сондай-ақ қаржы қызметтерін тұтынушыларға (Өтініш берушілер, Қарыз алушылар) Ломбард жұмыскерлері (олар болған кезде уәкілетті агенттер) консультациялар беру жолымен жүзеге асырады.

14.5. Жалпы ақпараттандыру шеңберінде бұлармен шектелмей ашылатын ақпарат:

1) Ломбардтың толық атауы, ал Ломбард тауар белгісін (брендін) пайдаланған кезде – сондай-ақ осындай тауар белгісі туралы ақпарат;

2) байланыс ақпараты, оның ішінде Ломбард бөлімшелерінің орналасқан жері, телефон, электрондық пошта;

3) микроқаржы қызметін жүзеге асыруға лицензияның болуы туралы мәліметтер;

4) сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде (бұдан әрі - ЖТСМ) сыйақы мөлшерлемесі көрсетілген микрокредиттердің тізбесі, сондай-ақ қаржы өнімі (микрокредиттеу бағдарламасы) арналған қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) нысаналы тобы туралы ақпарат;

5) жеке және заңды тұлғаларға микрокредиттер бойынша көрсетілетін қызметтер үшін сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтер, оларды бекіткен (қабылдаған) органның қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтеріне өзгерістер енгізу және бекіту күндері туралы мәліметтерді көрсете отырып.

14.6. Ломбардтың интернет-ресурсында Талаптардың 18-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ мынадай ақпарат шектелмей орналастырылады:

1) микрокредиттер беру ережелері;

2) уәкілетті агенттердің тізілімі (олар болған кезде);

3) өтініш беруге арналған нысан, сондай-ақ микроқаржы қызметі мәселелері бойынша қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) тегін өтініш жасау мүмкіндігі туралы ақпарат;

4) микроқаржы қызметі туралы Заңның 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес ұсынылатын шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы жеке тұлғаның қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) өтінішінің нысаны;

5) микроқаржы омбудсманы қызметінің байланыстары.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің 3) және 4) тармақшаларында көзделген нысандар қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қабылдауға және қарауға

арналған бөлімде орналастырылады.

14.7. Ломбард өзінің интернет-ресурсында қызметтерді тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) анықтауға мүмкіндік беретін автоматтандырылған есептеу құралдарын (калькуляторларды) орналастырады:

1) өтеудің сараланған және аннуитеттік әдістерін, сондай-ақ Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген өзге де өтеу әдістерін пайдалана отырып, микрокредит бойынша төлемдер мөлшері мен төлемдердің жалпы сомасы;

2) қаржы өніміне байланысты барлық төлемдерді ескере отырып, ЖТСМ-нің қорытынды мәні.

Калькуляторларды пайдалана отырып қалыптастырылатын ақпарат анықтамалық сипатта болады, ол туралы Ломбардтың интернет-ресурсында тиісті нұсқау жасалады.

10.8. Ақпаратты ашу қаржылық қызметтерді тұтынушымен (Өтініш беруші, Қарыз алушы) өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде жүзеге асырылады:

1) шарт жасасқанға дейін;

2) шарт жасасу сәтінде;

3) шарттың қолданылу мерзімі ішінде. 2

14.9. Микрокредиттер туралы ақпарат қаржы қызметтерін тұтынушыға - клиентке (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) ауызша, жазбаша нысанда не оның сақталуын және микрокредит беру туралы шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде өзгеріссіз түрде жаңғырту мүмкіндігін қамтамасыз ететін нысанда тегін беріледі.

14.10. Клиентпен (Өтініш берушімен, Қарыз алушымен) жұмыс істеу кезінде Ломбард мынадай талаптарға сай келетін анық ақпаратты ұсынуға міндетті:

1) айқын және әртүрлі түсіндіруге жатпайтын мағынаны қамтиды, артық заңдық және техникалық тұжырымдарды пайдаланбай баяндалады;

2) Ломбард ұсынатын қызметтің мәнін, оның елеулі шарттарын және онымен байланысты тәуекелдерді ашатын терминдер мен анықтамаларды қамтиды;

3) қарама-қайшы (екіұшты) не жаңылыстыратын мәліметтерді қамтымайды;

4) қаріптің ыңғайлы өлшемін, интервалдарды, сондай-ақ қажет болған жағдайда кестелер, графиктер мен мысалдарды пайдалана отырып, көзбен шолып қолжетімді және оқылатын нысанда ресімделеді;

5) сенім білдірілген тұлға арқылы ақпарат алу мүмкіндігін қоса алғанда, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы аз топтары үшін қолжетімді нысандарда ұсынылады; 6) негізгі шарттарды, құнын (қарыз алушылардан - заңды тұлғалардан алынатын және белгіленетін сыйақы мөлшерлемелері, комиссиялар және басқа төлемдер), сондай-ақ оларды мәтінде немесе визуалды ресімдеуде жасыруды болдырмайтын микрокредитпен байланысты тәуекелдерді бөліп көрсетуді қамтамасыз ете отырып, баяндалады және құрылымдалады.

14.11. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың ұтқырлығы төмен топтарына микрокредиттер туралы ақпаратты ашу олардың қажеттіліктері мен ерекшеліктерін ескере отырып жүзеге асырылады және Талаптардың 4-тарауында көзделген ақпараттан басқа, аталған адамдардың назарына мыналар туралы ақпаратты жеткізуді қамтиды:

1) қолжетімді қызмет көрсету тәсілдері;

2) мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін бейімделген Ломбард бөлімшелерінің және өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларының болуы және орналасқан жері, олардың жұмыс режимі, сондай-ақ осындай бөлімшелерде Ломбард ұсынатын қызметтер тізбесі туралы;

3) құжаттар мен мәліметтерді алудың қолжетімді форматтары;

4) қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) не оның сенім білдірілген тұлғасының өтініші бойынша, сондай-ақ осындай өтінішті беру тәртібі туралы хабарлаудың және қызмет көрсетудің жекелеген тәсілдерін ажырату мүмкіндігі;

5) цифрлық объектілерді (оның ішінде операциялардың түрлері және (немесе) сомалары бойынша) пайдалана отырып, микроқаржы қызметтерін көрсету кезінде және оларды белгілеу, өзгерту не жою тәртібі туралы шектеулер белгілеу мүмкіндігі;

6) сенім білдірілген тұлғаның операцияларды қосымша растау сервистері (мұндай сервис болған кезде), оны қосу және ажырату шарттары, растауға жататын операциялардың тізбесі, сондай-ақ растау мерзімдері; 7) денсаулық бойынша шектеулер кезінде құжаттарға қол қоюдың және қаржылық қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының)

ерік білдіруін ресімдеудің қолжетімді тәсілдері;

8) тек қана дауыстық ақпараттандырудың автоматтандырылған жүйесімен өзара іс-қимылдың орнына қызметкерге жүгіну мүмкіндігін қоса алғанда, Ломбард қызметкерінің консультациясын алу тәртібі.

14.12. Клиентпен (Өтініш берушімен, Қарыз алушымен) жұмыс істеген кезде кеңес беру кезінде микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарт жасасқанға дейін Ломбард қызметкерлері ауызша мыналарды түсіндіреді:

- 1) мөлшерлемелер туралы ақпаратты, тараптардың құқықтары мен міндеттерін қоса алғанда, микрокредит (кепіл билетін) беру туралы шарттың елеулі талаптарын;
- 2) микрокредитке байланысты тәуекелдерді, міндеттемелерді орындамау салдарын;
- 3) бірлесіп қарыз алушының, кепіл берушінің, кепілгердің, кепілдік берушінің және шарттың тарабы болып табылатын өзге де тұлғаның жауапкершілігін;
- 4) қосымша қызметтердің талаптарын және олардан бас тарту құқығын, қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қызметті алуға байланысты жасалатын шарттардың талаптарын;
- 5) әртүрлі әдістермен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобаларын жазбаша түрде не Ломбардтың цифрлық объектілері арқылы ұсына отырып, микрокредитті өтеу әдістерінің, сондай-ақ қосымша қызметтерді ескере отырып және есепке алмай, ЖТСМ-ді есептеудің айырмашылығын;

б) қызмет көрсету мерзімдерін.

Қосымша консультация беретін Ломбард қызметкері (уәкілетті агент бар болса) қаржылық қызметтерді тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) хабарлайды, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушыда (Өтініш берушіде, Қарыз алушыда) туындаған мәселелер бойынша өзге де түсініктемелер береді.

14.13. Консультация беру кезінде жосықсыз практикаларға, оның ішінде дәйексіз немесе жаңылыстыратын ақпарат беруге, микрокредитпен байланысты елеулі жағдайлар мен тәуекелдерді жасыруға, қосымша қызметтерді таңу арқылы түсіндіруді ауыстыруға жол берілмейді.

14.14. Шарт жасасу сәтінде клиенттермен жұмыс істеу кезінде Ломбардтың қызметкерлері (уәкілетті агенттер болған жағдайда) қаржылық қызметтерді тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) мыналарды түсіндіреді:

- 1) микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша тараптардың құқықтары мен міндеттерін;
- 2) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығын;
- 3) қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) бастамасы бойынша микрокредиттен бас тарту не шартты бұзу құқығын, сондай-ақ мұндай бас тартуға немесе бұзуға байланысты ықтимал шығыстарды;
- 4) шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібін;
- 5) өтініштерді беру тәртібі, оларды Ломбардтың қарау мерзімдерін, сондай-ақ микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығын.

Ломбард қызметкерлері қаржы қызметтерін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билетінің) ережелерімен танысу үшін қажетті уақытты ұсынады

Алдын ала белгіленген жолдарды пайдалану жолымен микрокредит немесе қосымша қызмет алуға қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) келісімін алуға жол берілмейді.

Кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлға (Өтініш беруші, Қарыз алушы) – қаржы қызметтерін тұтынушымен микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) жасасу сәтінде Ломбард қызметкері (уәкілетті агент бар болса) микрокредитті өтеу кестесін ұсынуды қамтамасыз етеді, ол мынадай ақпаратты қамтиды:

- 1) микрокредит сомасын;
- 2) микрокредит мерзімін;
- 3) сыйақы мөлшерлемесінің жылдық пайызбен көрсетілген мөлшерін;
- 4) микрокредит бойынша ЖТСМ мөлшерін (пайызбен);

- 5) микрокредитті өтеу әдісін: микрокредиттерді беру ережелеріне сәйкес есептелген микрокредитті өтеудің сараланған, аннуитеттік немесе өзге әдісін;
- 6) микрокредит бойынша негізгі борыш пен есептелген сыйақы сомасын өтеу есебіне төленетін төлемдердің саны мен кезеңділігін (күнін);
- 7) негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөле отырып, төлем мөлшерін;
- 8) негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөле отырып, микрокредит бойынша төлемдердің жиынтық мөлшерін.

Осы тармақтың бірінші бөлігінің талаптары кредиттік желіні беру (ашу) туралы келісімге, сондай-ақ микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын шартқа қолданылмайды.

14.15. Шартқа қызмет көрсету кезеңінде Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушының (Қарыз алушының) немесе Кепіл берушінің сұрау салуы бойынша (Заңда көзделген микрокредит беру құпиясын жария етуге қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда және/немесе Қарыз алушының сұрау салуында көзделген тәсілмен және/немесе Қарыз алушының сұрау салуы жіберілген тәсілмен және/немесе микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де тәсілмен мыналар туралы мәліметтерді ұсынады:

- 1) Ломбардқа төленген ақша сомасы туралы;
- 2) мерзімі өткен берешектің (бар болса) мөлшері туралы;
- 3) борыш қалдығы туралы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері туралы;
- 5) кредит беру лимиті (бар болса).

14.16. Ломбард клиентпен жұмыс шеңберінде Қарыз алушыға микрокредит беру шарты бойынша берешекті өтеу есебіне Қарыз алушы – клиенттің келіп түскен ақшасын бөлу туралы ақпаратты, берешектің жоқтығы туралы, қайтаруға тиесілі соманың мөлшері туралы анықтаманы Ломбардтың міндеттерін реттейтін осы Ережелердің шарттарымен Талаптардың 32, 33, 35 тармақтарында көзделген мерзімдерде және тәртіппен ұсынады (Ереженің 8-тарауының 8.3-тармақтары).

14.17. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар қаржы қызметтерін тұтынушымен (Қарыз алушымен) және (немесе) оның өкілімен және (немесе) ұйыммен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғамен шарт шеңберінде өзара іс-қимылы Талаптардың 8-тарауының, осы Ережелердің 9-тарауының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

14.18. Осы Ережелердің 14.20-тармағында көзделген жосықсыз тәжірибелер Ломбардтың және (немесе) оның қызметкерлерінің (уәкілетті агенттердің немесе бар болған жағдайда серіктестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғалардың) микрокредиттер беру бойынша қаржылық қызметтер көрсету кезінде адал мінез-құлық қағидаттарын бұзуға байланысты іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) ретінде қаралады.

14.19. Микрокредиттер беру және клиенттермен (Өтініш берушімен, Қарыз алушымен) жұмыс істеу бойынша қызметтер көрсету кезінде Ломбард жосықсыз практика белгілерін анықтау және олардың алдын алу және жою үшін қажетті түзету шараларын қабылдау мақсатында қаржы қызметтерін тұтынушылармен (Өтініш берушілермен, Қарыз алушылармен) өзара іс-қимылды жүзеге асыратын өз қызметкерлерінің қызметіне тұрақты мониторингті қамтамасыз етеді.

14.20. Жосықсыз практикаларға Ломбардтың, оның қызметкерлерінің мынадай әрекеттері (әрекетсіздігі) жатады:

- 1) қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) құқықтарына нұқсан келтіретін және өзінің мазмұны бойынша немесе іскерлік айналымның әдет-ғұрыптарына сәйкес мәміле нысанына қатысы жоқ қосымша талаптар немесе шарттар белгілей отырып, микрокредит беру;
- 2) деректерді қасақана бұрмалау;
- 3) борыштық жүктеме коэффициенті есебінен қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) қолданыстағы міндеттемелерін алып тастау;
- 4) белгіленген реттеушілік талаптарға формальды сәйкестік мақсатында ғана микрокредит сомасын және (немесе) мерзімін кейіннен өзгерту;
- 5) микрокредиттің нақты құнын, қолданылатын мөлшерлемелерді қоса алғанда, оның елеулі

шарттары туралы ақпаратты жасыру, бұрмалау, оның ішінде:

микрокредит туралы дұрыс емес ақпаратты тарату;

тұтынушының саналы шешім қабылдауы үшін қажетті микрокредиттің елеулі шарттары, құны және тәуекелдері туралы ақпаратты ұсынбау;

6) қаржы қызметтерін тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) қосымша қызметті сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасыру кезінде қосымша қызметпен микрокредит ұсыну, оның ішінде:

микрокредит алу қосымша қызметті, оның ішінде өзге қаржы ұйымы ұсынатын қызметті сатып алуға байланысты болатын шартты белгілеу;

микрокредитті ресімдеу кезінде қосымша қосымша қызметтерді сатып алуға ынталандыру;

ерікті сақтандыру шартын және ақылы қызметтер көрсетуге арналған өзге де шарттарды жасаспай микрокредит беру туралы шарт жасасу мүмкіндігі туралы ақпарат ұсынбау;

қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге байланысты емес ерікті сақтандыру шартын жасасудан бас тартқан жағдайда микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша сыйақы мөлшерін ұлғайту;

ерікті сақтандыру шарты бойынша сақтандыру сыйлықақысының сомасын міндетті түрде берілетін микрокредит сомасына қосу;

микрокредит беру туралы қысқа мерзімді шарттар жасасу кезінде өмірді сақтандыру шартын міндетті түрде жасасу талаптарын белгілеу; қаржы қызметтерін тұтынушының келісімін алмай, қосымша қызметтерді сатып алу туралы ұсыныстары бар хабарламаларды және (немесе) хабарламаларды жіберу;

7) тікелей немесе жанама түрде ынталандыратын Ломбард қызметкерлерін (уәкілетті агенттерді немесе серіктестік келісімдер шеңберінде үшінші тұлғаларды) ынталандыру, тиімділігін бағалау және сыйақы жүйелерін белгілеу немесе қолдану: қаржылық қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) қосымша қызметті сатып алудан бас тарту құқығы туралы ақпаратты жасырған кезде қосымша қызметпен микрокредит алуды ұсыну;

қаржы қызметтерін тұтынушылардың мақсаттары мен мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін микрокредиттер беру;

талаптарды сақтамау, оның ішінде сыйақыны тек қана сату көлеміне, жасалған шарттар санына не қызмет көрсету сапасын есепке алмағанда берілген микрокредиттердің мөлшеріне байланыстыру жолымен;

8) қаржылық көрсетілетін қызметтерді төлемге қабілетсіз тұтынушының (Қарыз алушының) берешегін осындай қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы үшін нақты экономикалық тиімділікке қол жеткізбей, оның ішінде:

ай сайынғы төлем мөлшерінің төмендеуіне және (немесе) қаржы қызметтерін тұтынушы (қарыз алушы) үшін міндеттемені орындау шарттарының өзге де жақсаруына әкеп соқпайтын микрокредит беру туралы шарт мерзімінің ұлғаюы;

қосымша қызметтерді қосу арқылы микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту;

міндеттемелерді орындаудың нақты қабілетін есепке алмағанда, төлем қабілетсіздігінің сыни деңгейінде деп жіктелген қаржы қызметтерін тұтынушыларға (Қарыз алушыларға) микрокредит беру туралы шарттардың талаптарын өзгерту;

9) қаржы өнімдерін ұсыну кезінде ұйымның адал мінез-құлық стандарттарын бұзатын өзге де әрекеттер (әрекетсіздік), оның ішінде:

микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өтініштерді қоса алғанда, қаржы қызметтерін тұтынушылардың өтініштерін қарау мерзімдерін әдейі кешіктіру;

берешекті өндіріп алу кезінде заңсыз әрекеттерді қолдану немесе қолдану қаупі, қорлайтын сөздерді қолдану.

14.21. Ломбард қызметтерін төлемге қабілетсіз тұтынушылармен жұмыс істеу кезінде берешекті өндіріп алуға жауапты іскерлік тәжірибелер, оның ішінде қызметтерді тұтынушыны (Қарыз алушыны) хабардар ету және берешекті өндіріп алу кезіндегі өзара іс-қимыл тәртібі осы Ережелердің 9-тарауында айқындалған.

14.22. Клиенттермен жұмыс шеңберінде Ломбард оларда қаржы өнімдерінің (микрокредиттеу бағдарламаларының) шарттары, олармен байланысты тәуекелдер мен салдарлар, сондай-ақ

негізделген және дербес шешімдер қабылдау қабілеті туралы түсінік қалыптастыру мақсатында, жыл сайын қаржылық қызметтердің қазіргі және әлеуетті тұтынушыларының – жеке тұлғалардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) қаржылық сауаттылығы бағдарламасын әзірлейді және бекітеді.

14.23. Қаржылық сауаттылықты арттыру үшін ақпарат мынадай талаптарға сәйкес келеді: жеке өзара іс-қимылды қоса алғанда, қаржылық қызметтер көрсету кезінде және ұйымның цифрлық объектілерін пайдалану кезінде қолжетімді;

мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету жөніндегі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да мобильділігі төмен топтарына бейімделген; мысалдармен, есептеулермен, кестелермен және көрнекі материалдармен сүйемелденеді.

14.24. Ломбардтың қаржылық сауаттылық бағдарламасы келесі бағыттарды қамтиды:

1) ұсынылатын қаржы өнімдерінің (микрокредиттеу бағдарламаларының) және шарттардың талаптарын түсіндіру, оның ішінде:

пайыздар мен төлемдерді есептеу тетіктері;

сыйақы мөлшерлемелері;

2) қаржы қызметтерін тұтынушылардың (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) құқықтары мен міндеттері туралы, оның ішінде мынадай құқықтары туралы хабардар ету:

толық ақпарат алу;

дауларды сотқа дейін реттеу құралдарын қоса алғанда, өтініш беруге және өз құқықтарын қорғау;

3) мыналар туралы хабардар етуді көздейтін цифрлық қаржылық сауаттылық:

мобильді қолданбаларды қауіпсіз пайдалану;

алаяқтық тәуекелдері;

дербес деректерді және өзге де мәліметтерді қорғау тәсілдері;

қолжетімділікті жоғалту, деректердің бұзылуы және рұқсат етілмеген операциялар кезіндегі қажетті әрекеттер;

4) Халықтың осал топтары үшін арнайы шаралар, оның ішінде:

табысы төмен және білім деңгейі төмен клиенттер; қарт адамдар;

мүгедектігі бар адамдар және халықтың мобильділігі төмен топтары.

14.25. Қызмет тұтынушыларын (Өтініш берушілерді, Қарыз алушыларды) ақпараттандыруда мінез-құлық құралдарын қолдану, соның ішінде:

үлгілік қателіктерден түсіндірулер мен ескертулер (ең аз төлем жасау кезінде артық төлемнің ұлғаюы туралы хабарламалар, кешіктірудің салдары туралы хабарламалар, дербес деректерді қорғау жөніндегі талаптарды сақтамау туралы ескертулер, кодтар мен парольдерді беруге жол бермеу туралы ескертулер және басқа ескертулер);

негізгі тәуекелдерге визуалды екпін;

тұтынушы қабылдаған қаржылық қызметтердің ықтимал салдарын сипаттау.

14.26. Қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралар, оның ішінде:

қаржылық қызметтерді тұтынушыларды (Өтініш берушілерді, Қарыз алушыларды) цифрлық объектілерді пайдалана отырып қаржы өнімдерін ұсыну ерекшеліктері, олармен байланысты тәуекелдер және заңсыз қол жеткізу мен алаяқтықтан қорғау тәсілдері туралы хабардар ету; оқыту және түсіндіру материалдарын цифрлық объектілер интерфейстеріне (мобильді қолданбалар) интеграциялау.

10.27. Ломбард өзінің интернет-ресурсында жиі қойылатын сұрақтарға жауаптарды, қаржы өнімдері бойынша түсіндірмелерді, сондай-ақ оқыту материалдарын қамтитын қаржылық сауаттылық жөніндегі бөлімнің болуын қамтамасыз етеді.

14.28. Ломбард жыл сайын:

қаржылық сауаттылықты арттыру жөніндегі іс-шаралардың тиімділігін бағалайды;

бағалау нәтижелері мен анықталған мінез-құлық тәуекелдерін ескере отырып, қаржылық сауаттылық бағдарламасын түзетеді.

14.29. Ломбардтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру бойынша жүргізген жұмысы шеңберінде Ломбард интернет-ресурста және (немесе) Ломбард бөлімшелеріндегі ақпараттық стенділерде мынадай ақпаратты орналастыра алады:

- 1) қарапайым қолжетімді тілде жазылған кең спектрлі қаржылық тақырыптағы ғылыми-көпшілік жарияланымдар;
 - 2) қаржы тақырыптары бойынша вебинарлар (аудиоконференциялар) кестесі (микрокредиттер беру, микроқаржы заңнамасын түсіндіру және т.б. мәселелері бойынша);
 - 3) жеке қаржылық дағдылар мен құзыреттерді бағалауға арналған тестілер;
 - 5) клиенттерге (Өтініш берушілерге, Қарыз алушыларға) күнделікті өмірде тануға және болдырмауға болатын алаяқтық схемалардың мысалдары.
 - 6) «Калькулятор» - қаржы қызметін тұтынушыға (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) мыналарды айқындауға мүмкіндік беретін жылдам есептеу құралы:
- 1) өтеудің сараланған және аннуитеттік әдістерін, сондай-ақ осы Ережелер мен микрокредиттеу бағдарламаларында көзделген өтеудің өзге де әдістерін пайдалана отырып, микрокредит бойынша төлемдер мөлшері мен төлемдердің жалпы сомасы;
 - 2) қызметке байланысты барлық төлемдер ескеріле отырып, оның қорытынды мәнін көрсете отырып, сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі.

Жоғарыда келтірілген ақпарат қаржылық сауаттылықтың әртүрлі деңгейлері бар адамдардың кең ауқымына арналған.

Интернет-ресурс материалдарын пайдаланудың құқықтық режимі жарияланым көлемі мен мерзімдері бойынша қандай да бір шектеусіз кез келген БАҚ-та, Интернет желісінің ашық көздерін қоса алғанда, кез келген ақпарат тасығыштарда жаңғыртуға рұқсат етілген орналастырылған деректерге еркін және ашық қол жеткізуді болжайды. Интернет-ресурстың жарияланымдарын алған кезде орындалуы міндетті жалғыз талап - оны бастапқы дереккөз ретінде көрсету. Ұсынылған ақпарат тек ағартушылық мақсаттарға қызмет етеді және уәкілетті органның интернет-ресурсынан алынған ақпарат сияқты ресми сипатта болмайды.

14.30. Ломбард қызметкері Қарыз алушымен микрокредит беру туралы шарт (кепіл билетін) жасасар алдында Қарыз алушының қаржылық сауаттылығына қойылатын ең төменгі талаптардың тізбесін түсіндіреді, атап айтқанда, Қарыз алушы:

- жеке қаржының жай-күйін бақылауға;
- жеке кірістер мен шығыстарды жоспарлауға;
- қаржылық қауіпсіздік жастығын қалыптастыруға және төтенше жағдайлар кезінде ұзақ мерзімді үнемдеуге;
- қажетті қаржылық ақпаратты іздеу, бағалау және пайдалану дағдыларын меңгеруге;
- қаржылық қызметтерді ақылға қонымды таңдауға;
- кірістерге пропорционалды емес қарыздардан аулақ болуға, олар бойынша төлемдерді болдырмауға, қаражат бойынша өмір сүруге;
- қаржылық қызметтер саласындағы өз құқықтары мен заңды мүдделерін білу және оларды қорғай білуге;
- қаржылық алаяқтық белгілерін тани білуге;
- қаржылық қызметтер нарығында тәуекелдер туралы түсінікке ие болуға;
- өмірлік циклдің барлық кезеңдерінде жеке және отбасылық қаржыны ұзақ мерзімді жоспарлауға қабілетті болуға тиіс.

Ломбард қаржылық сауаттылық деңгейін арттыруға ықпал ететін қосымша жүйелі шаралар қабылдауға, оның ішінде ақпараттық буклеттерді таратуға, тақырыптық іс-шараларда микрокредит беру тақырыбын жариялауға және қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру бойынша Ломбардтың қызметкерлері үшін оқыту бағдарламаларын енгізуге құқылы.

15. Ломбард пен қаржы қызметтерін тұтынушы (Өтініш беруші, Қарыз алушы) арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржы қызметтерін тұтынушымен (Өтініш беруші, Қарыз алушы) және қаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

15.1. Қарыз алушы - жеке тұлға "Микроқаржы ұйымы туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 3-тармағының бірінші бөлігінің 3) тармақшасында көзделген Ломбард шешімін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде немесе "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 9-2-бабы 3-тармағының бесінші бөлігінде көзделген мерзімде микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде, Ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

15.2. Микроқаржы омбудсмені Қарыз алушы – жеке тұлғаның өтінішін оның Ломбардқа жүгінгенінің және Ломбардпен микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізбеген дәлелдерін ұсынған кезде қарайды.

15.3. Жеке тұлғаның және Ломбардтың құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында, сондай-ақ "Микроқаржы қызметі туралы" ҚР Заңының 29-1-бабының 2-тармағында көзделген жағдайларда микроқаржы ұйымы мен оның өтініші бойынша жеке тұлға арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын тәуелсіз жеке тұлға микроқаржы омбудсманы болып табылады.

15.4. Микроқаржы омбудсманы Қарыз алушының өтініші негізінде жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушы мен осындай Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) берілген тұлға арасында туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асырады.

Микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) берілген тұлға микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасауға және микроқаржы омбудсманы микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелері оларға сатып алынған қарыз алушы жүгінген кезде микрокредитке байланысты кез келген сұрау салынған ақпарат пен мәліметтерді беруге міндетті.

15.5. Микрокредит беру құпиясы микроқаржы омбудсманына микрокредит беру туралы шарттан туындайтын, оның ішінде құқықтары (талаптары) "Микроқаржы ұйымы туралы" ҚР Заңының 9-1-бабы 4-тармағында және 5-тармағының бірінші бөлігінде көрсетілген тұлғаға берілген келіспеушіліктерді реттеу жөніндегі Қарыз алушы-жеке тұлғалардың қарауындағы өтініштері бойынша ашылуы мүмкін.

15.6. Шешімді микроқаржы омбудсманы жеке өзі қабылдайды және жазбаша нысанда дауға қатысушы тараптардың назарына жеткізіледі.

Шешімдер қабылдау кезінде микроқаржы омбудсмені Қазақстан Республикасының заңнамасын және жасалған шарттардың талаптарын басшылыққа алады.

15.7. Микроқаржы омбудсманы мынадай 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 Ломбардқа жүгінуінің жазбаша дәлелдемесін ұсынбаған;

3) істің жаңа мән-жайлары болмаған кезде қайта жіберілген.

15.8. Микроқаржы омбудсманының шешімі Қарыз алушы – жеке тұлға қабылдаған жағдайда, Қарыз алушы – жеке тұлға микрокредит беру туралы жасасқан шарт бойынша құқық (талап) берілген тұлға Ломбард үшін міндетті.

Өтінішті қарау нәтижелері Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт (кепіл билеті) бойынша құқық (талап) берілген адамды жеке тұлға мен Ломбардтың назарына жеткізе отырып, мүдделі тараптар немесе олардың өкілдері қол қоятын хаттамамен ресімделеді.

15.9. Микрокредит (кепіл билеттері) беру туралы шарттар бойынша міндеттемелерді орындау талаптарын өзгертуге қатысты Қарыз алушы – жеке тұлғалардың 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.

15.10. Ломбард, Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) берілген адам микроқаржы омбудсманының шешімін өзі белгілеген мерзімде орындамаған жағдайда, микроқаржы омбудсманы бұл туралы уәкілетті органды бес жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етуге міндетті.

Егер тараптардың келісімі бойынша өзге мерзім белгіленбесе, Ломбардтың, Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқық (талап) берілген адамның микроқаржы омбудсманының шешімін орындау мерзімі күнтізбелік отыз күнді құрайды.

16. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі

16.1. Клиенттермен (Өтініш берушілермен, Қарыз алушылармен) тікелей өзара іс-қимылды жүзеге асыратын Ломбард қызметкерлері:

- микрокредит беру туралы ақпаратты, микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шартты жасасу талаптарын дұрыс және толық көлемде ұсыну;
- өзімен бірге Ломбард қызметкерінің тегі, аты, әкесінің аты және лауазымы көрсетілген бейдж болуы тиіс;
- микрокредит берудің заңмен қорғалатын құпиясын құрайтын клиенттен (Өтініш берушіден, Қарыз алушыдан) алынған мәліметтердің құпиялылығын қамтамасыз ету.

16.2. Ломбардтың:

- қосымша қаржылық қызметтерді ұсыну кезінде клиентке психологиялық қысым көрсету;
- клиенттің қосымша қызметтерді алуға келісінмін автоматты түрде қою;
- микрокредит беру туралы шарттың елеулі талаптарын жасыруға немесе клиентті жаңылыстыруға бағытталған көрнекі немесе өзге де айла-тәсілдерді пайдалануға құқығы жоқ.

16.3. Қосымша қызметтерді ұсынған кезде клиентке қызмет, елеулі шарттар туралы, сондай-ақ микрокредит беру шарттарын нашарлатпай қызметтен бас тарту құқығы туралы толық ақпарат беріледі.

16.4. Мүгедектігі бар адамдарға (бұдан әрі – МБА) және халықтың мобильділігі төмен топтарына (бұдан әрі – ХМТ) қызметтер көрсету мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да мобильділігі төмен топтарына қызметтер көрсету жөніндегі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптары ескеріле отырып жүргізіледі (ҚР СТ 3844-2023).

16.5. Өзара әрекеттесу ерекшеліктері:

16.5.1. Ломбард қызметкерлері тірек-қимыл аппараты бұзылған МБА және ХМТ қызмет көрсету кезінде:

- клиенттің (Өтініш берушінің, Қарыз алушының) өз бетінше орын ауыстыруы қиын болған жағдайда Ломбардтың үй-жайына кіруге жәрдемдеседі, қажетті маманды және қажетті операцияны таңдауға, күту залындағы (бөлімшедегі) орынға, терезеге (кассаға) немесе оған қызмет көрсету орнына дейін сүйемелдеу мен сым салады.

16.5.2. Ломбард қызметкерлерінің МБА және ХМТ-ге қызмет көрсетуі мыналарды көздейді:

- Ломбард бөлімшелерінде МБА және ХМТ бірінші кезектегі қызмет көрсету;
- Ломбард қызметкерлері тарапынан ситуациялық көмекті МБА және ХМТ пайдалану мүмкіндігі;
- Ломбард қызметкерлерінің нормативтік-құқықтық база туралы, мүгедектікті түсіну тәсілі, оның ішінде МБА және ХМТ сәйкестендіру мүмкіндігі туралы хабардар болуы;
- МБА және ХМТ қызмет көрсетуге тартылған персоналды даярлау және оқыту;
- есту қабілеті бұзылған МБА клиенттері (Өтініш берушілер, Қарыз алушылар) үшін онлайн сурдоаудармашы қызметінің болуы.

16.5.3. МБА және ХМТ қызмет көрсетуден бас тартуға жол берілмейді.

16.5.4. Ломбардтың микрокредит беруі барлық санаттағы МБА үшін қолжетімді болуы керек.

16.5.5. Ломбард қызметкерлері клиентке (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) ағза функцияларын бұзудың әртүрлі түрлерімен өзара іс-қимыл жасау және ситуациялық көмек көрсету кезінде мыналарды қамтамасыз етеді:

- клиентті уақтылы визуалды анықтау (жолсерік иттің, мүгедектер арбасының, зағип жандарға арналған көзілдіріктің және/немесе таяқтың, есту аппаратының немесе өзге де ассистивтік технологиялар мен құрылғылардың болуы);
- қарым-қатынас кезінде этикет ережелерін сақтау;
- қызмет көрсету шеңберінде қызметкер және клиент (Өтініш беруші, Қарыз алушы) қажетті операцияларды жасаған кезде клиенттерді сүйемелдеу қағидаларын сақтау;
- клиенттен (Өтініш берушіден, Қарыз алушыдан) қызметкерлердің барынша тиімді өзара іс-қимыл жасау үшін іс-қимылдары туралы тікелей нақтылау;
- ең қолайлы қызмет көрсету үшін қолжетімді шараларды қолдану;
- егер клиент басқа қарым-қатынас әдісін таңдамаса, оны сүйемелдеушімен емес, клиенттің

өзімен (Өтініш берушімен, Қарыз алушымен) қарым-қатынас жасау;

- клиентке (Өтініш берушілерге, Қарыз алушыларға) қызмет көрсету процесінде стресс факторларын барынша азайту.

16.5.6. Ломбард эмоционалды интеллектті дамытуды, Ломбард қызметкерлерін, сондай-ақ клиенттермен тікелей өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаларды (оның ішінде міндеттеріне қаржы операцияларын жасау кіретін мамандарды, касса қызметкерлері мен бөлімше әкімшілерін) оқытуды және құзыреттілігін арттыруды қамтамасыз етеді, бұл ретте МБА оқытушылары мен жаттықтырушылары ретінде оқыту процесіне қатысу мүмкіндігін көздейді.

16.5.7. Ломбард қызметкерлері клиенттерге (Өтініш берушілерге, Қарыз алушыларға) қызмет көрсету қағидаттарын және клиенттің (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) ағзасы функцияларын бұзудың нақты түрін ескере отырып, микрокредиттер берудің негізгі аспектілерін іске асыруды қамтамасыз етуге тиіс.

16.5.8. Ломбардтың қызметкерлері клиентке (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) алғашқы қызмет көрсету және оның келісімі кезінде ол туралы мәліметтерге: клиентке тән дене функцияларының бұзылу түрі, қызмет көрсетудің шектеулері мен ерекшеліктері, сондай-ақ осы клиентке ілесіп жүретін тұлға туралы мәліметтерді енгізеді:

- төтенше жағдай туындаған кезде эвакуациялау қажет болған жағдайда клиенттерге үй-жайдан кетуге көмек көрсетуді қамтамасыз етеді.

16.6. Ақпарат алудың қолжетімді нысандары

16.6.1. Ломбард бөлімшелерінде жастау тілі маманының келіссөздеріне қатысу немесе жастау тілін меңгерген Ломбард маманымен онлайн-бейнеконсультация өткізу немесе жазбаша қарым-қатынас немесе жеке сурдоаудармашы арқылы қарым-қатынас жасау немесе МБА және ХМТ-ге тиесілі мобильді құрылғыны пайдалана отырып, сурдоаударманың қашықтықтан сервисін пайдалану қамтамасыз етіледі.

16.6.2. Ломбард қызметкерлері клиенттің назарына олардың нақты және толық мазмұнын жеткізу мақсатында танысу үшін микрокредит беру туралы шарттың стандартты нысанының, Микрокредиттер беру ережелерінің электрондық көшірмесін алу мүмкіндігі туралы клиентке хабарлайды.

16.6.3. Ломбард клиенттің келісімі болған кезде, оның ішінде ол туралы мәліметтерде тиісті белгілер болған кезде клиентке қызмет көрсету кезінде ілесіп жүретін адамның болуына кедергі келтірмейді.

16.6.4. Тиісті заңнамалық базадан басқа, жұмысшылардың тиісті біліктілігін қамтамасыз ету үшін Ломбард:

- клиенттерге қызмет көрсету бойынша Ломбардтың ішкі регламенттерін, сондай-ақ анықтамалық және оқыту материалдарын зерделеуге жәрдемдеседі;

- клиенттерге қызмет көрсету процесінде ситуациялық көмек көрсету жөніндегі талаптарды көздейтін бөлімшелерде жұмыс істейтін Ломбард қызметкерлеріне арналған тізімді толықтырады;

- қызметкерлерге Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген талаптарға сілтеме жасай отырып, оған микрокредит беру (микрокредит беру туралы шарт жасасу) мүмкін болмаған жағдайда, клиентке (Өтініш берушіге, Қарыз алушыға) бас тарту себептерін түсіндіру дағдыларын үйретеді;

- клиенттердің (Өтініш берушілердің, Қарыз алушылардың) кемсітпеушілік саясаты мақсатында сұрау салу бойынша жазбаша нысанда дәлелді бас тартуды ұсынады. Ломбардтың қызметкерлері клиентке, оның өкіліне не клиенттің қатысуымен оны алып жүретін адамға қағаз жеткізгіштегі тиісті құжатты жасайды және береді;

- байланыс орталықтарының, онлайн-чаттардың және онлайн-бейне консультациялардың қызметкерлері үшін клиенттермен (Өтініш берушілермен, Қарыз алушылармен) дұрыс қарым-қатынасты қамтамасыз ететін сөйлесу сценарийлерінің (скрипттерінің) болуын көздейді;

- клиентке үй-жай бойынша ыңғайлы қозғалуы, қызмет көрсетуі және өзіне-өзі қызмет көрсетуі үшін бөлімшеде оған сәйкес келетін адаптивті шешімдер туралы (контрастты таңбалардың, тактильді еден және қабырға көрсеткіштері мен тақтайшалардың, дыбыс күшейткіштердің (индукциялық ілмектер), бөлімшелердегі дыбыстық ақпараттың, клиентке қызмет көрсетуге арналған арнайы орындардың, клиенттердің қажеттіліктеріне бейімделген

банкоматтардың болуы туралы және т. б.), сондай-ақ бөлімшеде ыңғайлы қызмет көрсету және операцияларды жүзеге асыру, сондай-ақ микрокредиттер беру бойынша қызметтерді толық алу үшін әртүрлі бұзушылықтары бар клиенттерге қажет болуы мүмкін ассистивтік технологиялар мен құрылғылардың болуы туралы хабардар етеді;

- клиенттің сұрауы бойынша клиентке Ломбардта бар арнайы өнімдер мен қызметтер туралы, сондай-ақ клиенттер үшін қолданыстағы жеңілдікті шарттар, мөлшерлемелер, тарифтер және қызмет көрсету нұсқалары (олар болған кезде) туралы хабарлайды;

- бұзушылықтар салдарынан қол қоюға қабілетсіз Клиентке Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын ескере отырып, құжатқа қол қоюдың қолда бар нұсқаларын (клиенттің өкілімен қол қою, сондай-ақ қол қоюға арналған құжаттың белгілі бір өрісінің шекараларын белгілеу үшін мамандандырылған трафарет сияқты бейімдеу құрылғысын пайдалана отырып, қол қою) дербес қол қоюды ұсынады;

- клиентке клиенттердің осы санатына қашықтан қызмет көрсетуге арналған бейімдеу шешімдері, сондай-ақ қашықтықтан сәйкестендіру және аутентификациялау арналарын (байланыс орталықтарын, онлайн-бейне консультацияларды) пайдалана отырып, қаржылық қызметтерге қол жеткізудің өзге де мүмкіндіктері туралы хабарлайды. Клиенттер үшін маңызды операциялардың жасалуын растаудың бірнеше балама арналарының болуын және пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз етеді: телефон қоңырауы, чат, смс, бейне чат және т.б.

16.7. Сенім білдірілген адамның қатысуы:

16.7.1. Ломбард қызметкерлері клиенттің жеке сурдоаудармашысының немесе тифлосурдоаудармашысының (сенім білдірілген тұлғаның қатысуы) болуына кедергі келтірмейді.

16.7.2. Егер саңырау-соқыр, саңырау немесе нашар еститін клиенттің бірге еріп жүретін адамы оның ым-ишара тілінің маманы (сурдоаудармашы, тифлосурдоаудармашы) екенін айтқан жағдайда, Ломбард қызметкері ым-ишара тілі маманынан белгіленген шаблондарға/үлгілерге сәйкес тиісті құжаттарды көрсетуін және олардан көшірмелерін алуды, сондай-ақ жеке куәліктен (төлқұжаттан) басқа, аудармашыдан білімі мен біліктілігі құжатты сұратуға құқылы.

16.7.3. Қауіпсіздік мақсатында, тиісті техникалық мүмкіндік болған жағдайда, Ломбард қызметкерлері ым-ишара тілі маманымен қызмет көрсетудің бейнежазбасын жүргізуге, оны және бұл туралы клиентке алдын ала ескертуге құқылы. Ломбард қызметкерлері ым-ишара тілі маманынан құжаттың мәтінін бұрмалаусыз аударғанын көрсете отырып, микрокредит беру туралы шартқа өз қолын қоюын сұрауға құқылы.

16.7.4. Ым-ишара тілінің маманы - сурдоаудармашы, тифлосурдоаудармашы, өзінің біліктілігін растаудан және аударманың дұрыстығын растаудан басқа, өзіне белгілі болған ақпаратты (микрокредит беру кұпиясы, дербес деректерді қорғау) оған Ломбард қызметкері ұсынған ақпаратты жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюы тиіс.

16.7.5. Сенім білдірілген тұлға Қарыз алушының атынан заңда көзделген тәртіппен нотариуста куәландырылған сенімхат негізінде микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарт жасасады.

17. ЕРЕЖЕГЕ ӨЗГЕРІСТЕР МЕН ТОЛЫҚТЫРУЛАР ЕНГІЗУ

17.1. Ломбардтың осы Ережелерде көзделген жағдайларды қоспағанда, осы Ережелерге біржақты тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқығы бар.

17.2. Ломбардтың сыйақы мөлшерлемесін (оларды төмендету жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін біржақты тәртіппен өзгертуге құқығы жоқ.

17.3. Осы Ережелерге өзгерістер мен толықтырулар енгізілген кезде Ломбард Өтініш берушілерді, Қарыз алушыларды Ережелердің талаптарымен (өзгерістерімен) таныстыру мақсатында Ережелерді Өтініш берушілерге, Қарыз алушыларға қызмет көрсетуді жүзеге асыратын Ломбард бөлімшелерінде орналастырады.

17.4. Ережелер Ломбард бөлімшелерінде орналастырылған сәттен бастап Ережелерге енгізілген кез келген өзгерістер мен толықтырулар Ломбардпен микрокредит беру туралы шарт (кепілдік билеттер) жасасқан барлық тұлғаларға қолданылады. Қарыз алушылар Ломбард бөлімшелерінде осы Ережелерге енгізілетін өзгерістер мен толықтыруларды өз бетінше қадағалауға тиіс.

18. БАСҚА ШАРТТАР

18.1. Қарыз алушы микрокредит (кепілзаттық билет) беру туралы шарт жасаса отырып, микрокредит (кепілзаттық билет) беру туралы шартқа қол қою үшін барлық құқықтарының және толық әрекет қабілеттілігінің болуын қамтамасыз етеді. Қарыз алушы микрокредит (кепілзаттық билет) беру туралы шарт жасаса отырып, ол іс-әрекетке қабілетті тұлға бола отырып, шарттың барлық талаптарымен, осы Ережелермен танысқанын растайды, шарттың барлық ережелері оған түсінікті және ол шарт талаптарына қатысты жаңылыстырылмаған.

Қарыз алушы микрокредит (кепілзаттық билет) беру туралы шарттың барлық талаптарының, оның ішінде сыйақының, микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының мөлшерінің оған сәйкес келетіндігін және ол үшін өте тиімсіз болып табылмайтындығын растайды.

Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарт (кепілзаттық билет) жасаса отырып, өзінің іс-әрекетінің мәнін толық түсінетінін, шарттың талаптарымен келісетінін және оның талаптарын қабылдайтынын мойындайды.

Сондай-ақ қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың (кепіл билеті) алдау, зорлық-зомбылық, қауіп-қатердің ықпалымен жасалмағанын және өзі үшін өте қолайсыз шарттардағы ауыр жағдайлардың тоғысуы салдарынан жасалмағанын растайды.

18.2. Микрокредит беру туралы шарт (Ломбардтағы заттарды кепілге салу туралы шарт) кепіл нысанасының өткізілуіне немесе мұндай мүліктің Кепіл ұстаушының меншігіне өтуіне байланысты тоқтатылады. Кепілге салынған мүлікті сату, сондай-ақ осындай мүлікті Кепіл ұстаушының меншігіне беру кезінде Ломбардтағы заттар кепілі туралы шарттың тоқтатылуымен бір мезгілде Кепіл беруші болып табылатын Қарыз алушының міндеттемесі және микрокредит беру туралы шарт тоқтатылады.

Кепіл нысанасын өткізу, сондай-ақ микрокредит беру туралы шарттың орындалуын қамтамасыз етуге жасалған ломбардтағы заттар кепілі туралы шарт бойынша мұндай мүлікті кепіл ұстаушының меншігіне беру қолданыстағы азаматтық заңнаманың талаптарына, сондай-ақ Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.

Осы Ережелердің 18.2-тармағына сәйкес Ломбардта заттарды кепілге қою туралы шарттың тоқтатылуына байланысты сауда-саттық өткізу арқылы кепіл нысанасын өткізгеннен кейін түсетін ақша қаражаты Ломбард құжаттарымен бекітілген кезектілікте бөлінеді.

Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған не тиісінше орындамаған кезде Ломбард кепілдік берілген күту мерзімі өткеннен кейін (микрокредитті өтеу мерзімі өткеннен кейін бір айдан ерте емес) Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен кепіл нысанасын өткізуді, сондай-ақ мұндай мүлікті сауда-саттық жүргізбестен Кепіл ұстаушының меншігіне өткізуді жүргізуге құқылы. Бұл ретте өз меншігіне кепіл нысанасы Қарыз алушы мен Ломбард келісімінде айқындалған және қол қойылған микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде) көрсетілген бағалауға сәйкес жүзеге асырылады.

18.3. Микрокредит (кепіл билеті) беру туралы шарттан тараптар арасында туындауы мүмкін барлық даулар микрокредит беру туралы шартта (кепіл билеті) көзделген сотта қаралады.

18.4. Микрокредиттер беру туралы шарттарды тиісінше орындамау бойынша Қарыз алушыға Ломбардтың талап етуі бойынша талап қою мерзімі 5 (бес) жылды құрайды.

18.5. Ережелерде, Микрокредит беру туралы шартта (кепіл билетінде), кепілді қамтамасыз етудің құнын айқындау әдістемесінде, кепілді қамтамасыз етуді іске асыру ережелерінде көзделмеген барлық өзге де талаптарды Қарыз алушы мен Ломбард Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес орындауы тиіс.