

ТОО «Ломбард Golden Capital-2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 2 из 12
-----------------------------------	--------------------------------------	------------	--------------

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – Правила) товарищества с ограниченной ответственностью «Ломбард Golden Capital-2007» (далее – Ломбард) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов. Правила размещаются в местах, доступных для обозрения и ознакомления Заемщиков/ Заявителей в отделениях Ломбарда, в том числе на интернет-ресурсе www.goldencapital.kz.

В соответствии с нормативно правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами и иными внутренними нормативными документами Ломбарда, регламентирующими порядок выдачи микрокредитов и другими обязательными условиями обслуживания, Ломбард проводит следующие операции:

- 1) предоставление микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьмитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;
- 2) оказание консультационных услуг по вопросам, связанным с деятельностью по предоставлению микрокредитов;
- 3) реализация специальной литературы по вопросам деятельности микрофинансовых организаций на любых видах носителей информации;
- 4) учет, хранение и продажа ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни.

Ломбард осуществляет выдачу микрокредитов в рамках утвержденных тарифных планов. Изменение и утверждение условий тарифных планов вводятся приказом исполнительного органа. Выдача микрокредитов и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к любому валютному эквиваленту, в соответствии с условиями договора о предоставлении микрокредита, в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года «О микрофинансовой деятельности».

С письменного согласия Заемщика Ломбард предоставляет информацию по договору о предоставлении микрокредита в кредитное бюро и иные уполномоченные органы. Ломбард сообщает уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Ломбард гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к Заемщику, и об операциях микрофинансовой организации (за исключением правил предоставления микрокредитов).

Ломбард не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика (изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени); изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита; отсрочка платежей по основному долгу и начисленному вознаграждению по договору о предоставлении микрокредита на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту).

Ломбард имеет право предоставлять микрокредиты электронным способом в порядке, определенном уполномоченным органом.

ТОО «Ломбард Golden Capital- 2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 3 из 12
--	--------------------------------------	------------	--------------

2. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ/ ЗАЛОГОДАТЕЛЯМ

Микрокредит может быть выдан только лицу, достигшему 18 лет или приобретшему дееспособность в полном объеме по основаниям, предусмотренным п. 2 ст. 17 ГК РК, при предъявлении одного из следующих документов, удостоверяющих личность:

- паспорт гражданина РК;
- удостоверение личности гражданина РК;
- вид на жительство иностранца в РК;
- удостоверение лица без гражданства;
- заграничный паспорт.

Один из указанных выше документов Заемщик/ Залогодатель обязан лично предъявить при полном или частичном погашении микрокредита/ выкупе предмета залога в отделении Ломбарда, где производилась выдача микрокредита и передача в залог предмета залога. В противном случае Ломбард отказывает в выдаче залогового имущества.

Примечание: военный билет, водительское удостоверение, временное удостоверение личности и другие документы не являются документами, удостоверяющими личность, и по ним не совершаются гражданско-правовые сделки, в том числе не выдаются микрокредиты.

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

Заявитель подает эксперту-оценщику заявку на получение микрокредита путем личного обращения в отделение Ломбарда, предъявив документ, удостоверяющий личность, и принадлежащий ему предмет залога.

Дежурный эксперт-оценщик в зависимости от характеристик предоставленного залога и условий тарифных планов озвучивает предварительную сумму микрокредита, возможную к получению. В случае заинтересованности Заявителя в получении микрокредита, эксперт-оценщик предоставляет ему перечень документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита.

Эксперт-оценщик предоставляет Заявителю всю необходимую информацию о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору. И ознакомливает его со всеми документами, указанными в статье 8 настоящих Правил.

Эксперт-оценщик вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита либо предложить заявителю изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям Ломбарда и требованиям законодательства, определяющим возможность получения заявителем микрокредита. Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора о предоставлении микрокредита.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ/ ЗАЕМЩИКАМИ

При обращении Заявителя в Ломбард за получением микрокредита, Ломбард предоставляет Заявителю следующую информацию:

- об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора и исполнения обязательств по нему, а также порядком ведения кредитного досье;
- полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

ТОО «Ломбард Golden Capital-2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 4 из 12
-----------------------------------	--------------------------------------	------------	--------------

- о ставках и тарифах, продуктах, программах, способах взаимодействия с Ломбардом;
- до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления метод погашения микрокредита – единовременный платеж наличными средствами в конце срока микрокредита (погашение задолженности по микрокредиту осуществляется единовременным платежом, включающим сумму по основному долгу, начисленное за период основного долга вознаграждение и неустойку (штраф, пени) при наличии;
 - о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
 - об ответственности и возможных рисках Заявителя/ Заемщика в случае невыполнения обязательств по договору, заключенному с Ломбардом;
 - стандартные условия договора о предоставлении Ломбардом услуги и время для ознакомления с ним;
 - о месте нахождения отделений Ломбарда, точек продаж, почтовом, электронном адресах и Интернет-ресурсах, мобильном приложении, его возможностях и преимуществах для Заявителя/ Заемщика. Кроме того, в период обслуживания договора о предоставлении микрокредита по запросу Заемщика последнему предоставляются сведения о размерах и сроках очередных платежей; размере просроченной задолженности (при наличии).

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

Ломбард предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем 8 000 (восемьтысячекратного) размера месячного расчетного показателя на срок до одного года.

Сроки микрокредитования в каждом отдельном случае определяются согласно внутренним нормативным документам Ломбарда в зависимости от условий предлагаемого микрокредитного продукта (тарифного плана).

6. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ (предельные величины ставок вознаграждения, размера неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства, порядок их выплаты, правила расчета ГЭСВ и прочее)

За пользование предоставленным микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные условиями тарифных планов, договором о предоставлении микрокредита, индивидуально по каждому микрокредитному продукту в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год, независимо от срока предоставления микрокредита. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом и рассчитывается на базе календарного года, равного 365 дням.

Сумма произведенного Заемщиком платежа по договору о предоставлении микрокредита погашает задолженность по основному долгу; вознаграждению и неустойке (штраф, пеня) при наличии.

Договор о предоставлении микрокредита, заключенный на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, соответствует следующим условиям:

- 1) вознаграждение по договору о предоставлении микрокредита не превышает предельное значение, установленное нормативным правовым актом уполномоченного органа – менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов;

ТОО «Ломбард Golden Capital-2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 5 из 12
-----------------------------------	--------------------------------------	------------	--------------

2) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;

3) все платежи Заемщика по договору о предоставлении микрокредита, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы микрокредита за весь период действия договора о предоставлении микрокредита;

4) по соглашению сторон допускается увеличение срока действия договора о предоставлении микрокредита на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

Примечание: к вышеуказанному договору о предоставлении микрокредита не применяются требования к размеру годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту, который не должен превышать предельное значение, установленное НПА уполномоченного органа (46%).

Договор о предоставлении микрокредита, заключенный на сумму свыше сорока пятикратного размера месячного расчетного показателя, соответствует следующим условиям:

1) предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не превышает 46% и рассчитывается по следующей формуле:

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{t_j/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{t_i/365}}$$

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях);

2) Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита не может превышать в течение девяноста дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, по истечении девяноста дней просрочки не может превышать 0,03 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более десяти процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита.

ТОО «Ломбард Golden Capital-2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 6 из 12
-----------------------------------	--------------------------------------	------------	--------------

Ломбарду запрещается предоставлять микрокредиты без согласия супруга (супруги) на предоставление микрокредита в размере тысячекратного месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете. Согласие содержит следующие обязательные условия: (дату оформления; сведения о клиенте и его супруге: ФИО, ИИН; сведения о кредите: сумма, срок, размер ставки вознаграждения, размер ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении).

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению определяются внутренними нормативными и иными документами (распоряжения, приказы), с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

При рассмотрении возможности принятия имущества в залог Ломбард руководствуется утвержденным в установленном порядке перечнем имущества, принимаемого в залог в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика/ Залогодателя, с учетом исключений, установленных внутренними нормативными документами Ломбарда или нормативными правовыми актами Республики Казахстан. Единый для всех отделений Ломбарда перечень принимаемого в залог имущества приведен в Приложении 1. Он может быть временно уменьшен из-за технических ограничений отделения или отсутствия допуска на прием определенного вида залога у дежурного эксперта-оценщика.

Основные требования к принимаемому Ломбардом обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь: предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан, требованиям соответствующих корпоративных нормативных документов Ломбарда; Залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан; в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан; предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц.

Оценка предмета залога в Ломбарде проводится с учетом его ликвидности по согласованию сторон. Стоимость реализации залога в магазинах Ломбарда (в случае неисполнения обязательств Заемщиком) определяется внутренними нормативными документами с учетом издержек ломбарда и не зависит от условий кредитования, субъективной оценки Залогодателя/Заемщика, его кредитной истории, платежеспособности и дальнейших планов на предмет залога (планирует/ не планирует выкуп). Сумма оценки одного и того же предмета залога (стоимость реализации) во всех тарифных планах является величиной одинаковой (единой).

Ломбард вправе реализовать предмет залога без проведения торгов не ранее одного месяца после истечения срока погашения микрокредита.

Материальную ответственность за сохранность предмета залога, точность определения его веса, правильность оценки имущества, принятого в залог, определение категории, качества, а также за не ликвидность имущества по причине неправильной его оценки, в соответствии с договором о полной материальной ответственности несет эксперт-оценщик, принявший в залог данное имущество.

8. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

ТОО «Ломбард Golden Capital- 2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 7 из 12
--	--------------------------------------	------------	--------------

Договор о предоставлении микрокредита между Ломбардом и Заемщиком/Залогодателем заключается в порядке статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан путем подписания Заемщиком/ Залогодателем Заявления о присоединении к Договору о предоставлении микрокредита в двух экземплярах, на государственном и русском языках по одному для каждой из сторон. Подпись Заемщика/Залогодателя на заявлении о присоединении к Договору подтверждает, что стандартные условия Договора им прочитаны, приняты в полном объеме без каких-либо замечаний и возражений.

Стандартные условия договора, размещенные по адресу: www.goldencapital.kz, а также в каждом отделении ломбарда, содержат перечень обязательных условий, установленных нормативным актом уполномоченного органа.

Заявитель предоставляет в Ломбард документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита путем подписания заявления о присоединении к Договору. Договор о предоставлении микрокредита может быть заключен только при условии предоставления в обязательном порядке минимального пакета документов, предусмотренного Постановлением Правления Национального Банка РК «Об утверждении Перечня документов, необходимых для получения микрокредита, а также Правил ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита»: 1) документ, удостоверяющий личность Заявителя/ Заемщика (информацию о документе, удостоверяющем личность заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа); 2) документы, подтверждающие полномочия представителя Заявителя/Заемщика на подписание Заявления о присоединении к Договору (для представителя Заявителя/Заемщика).

В Заявлении о присоединении к Договору Заемщик/ Залогодатель дает свое согласие как субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитное бюро, а также на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета.

В Заявлении о присоединении отражаются все существенные условия кредитования, достигнутые соглашением сторон (выбранный тарифный план, полное наименование и описание предмета залога, сумма его оценки, сумма выданного микрокредита, сроки, ставка вознаграждения, размер неустойки).

Действия Ломбарда по осмотру и оценке имущества, консультациям специалистов проводятся на безвозмездной основе и не являются основанием для заключения договора о предоставлении микрокредита.

На протяжении действия всего договора условия микрокредитования не могут быть изменены в худшую для Заемщика сторону. В случаях частичного погашения суммы микрокредита/ частичного выкупа предмета залога оформляется новое заявление о присоединении к договору с новыми условиями. Срок нового заявления о присоединении исчисляется с момента его заключения.

Сумма микрокредита рассчитывается на основе единой суммы оценки и зависит от дисконта тарифного плана. При достаточности залогового обеспечения Ломбард должен предложить Залогодателю более выгодный для Заемщика тарифный план. Также на величину суммы микрокредита (займа) влияет Программа лояльности и различного рода маркетинговые акции, проводимые Ломбардом.

Ломбард предлагает на выбор Заемщика несколько видов тарифных планов, демонстрирует их отличия, рекомендует возможные способы повышения оценочной стоимости залога, помогает выбрать тарифный план, наиболее оптимальный для Залогодателя.

Микрокредит выдается только на условиях срочности и обеспеченности. Залогодатель/ Заемщик вправе не выкупать предмет залога, в таком случае Ломбард обязан

ТОО «Ломбард Golden Capital- 2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 8 из 12
--	--------------------------------------	------------	--------------

предложить лучший тарифный план и разъяснить, как не выкуп залога влияет на кредитную историю Заемщика.

При оформлении договора о предоставлении микрокредита путем подписания заявления о присоединении Ломбард разъясняет Заемщику условия предоставления микрокредита, основание и порядок обращения взыскания на предмет залога в случае невыполнения Заемщиком своих обязательств. Заявление о присоединении оформляется Ломбардом, подписывается обеими сторонами и считается вступившим в силу с момента заключения (заявление о присоединении считается заключенным с момента передачи соответствующего имущества в залог). При исчислении сроков день выдачи микрокредита/ день выкупа являются соответственно первым/последним днем для начисления вознаграждения.

Микрокредит выдается на срок в соответствии с условиями выбранного тарифного плана (основной срок), после его окончания начинают действовать гарантийный и постгарантийный сроки, если иное не предусмотрено условиями тарифного плана. Все дни после истечения гарантийного срока считаются постгарантийным периодом. При этом последним днем обязательного наличия залога в отделении является день окончания постгарантийного срока в соответствии с условиями тарифного плана.

Микрокредит можно погасить в любой из дней действия договора (заявления о присоединении), вернув при этом Ломбарду сумму микрокредита и оплатив вознаграждение, при наличии – сумму неустойки (штрафа, пени). Также предусмотрена возможность частичной оплаты микрокредита, при которой оплачивается полная сумма вознаграждения за пользование микрокредитом, при наличии – сумма неустойки (штрафа, пени) и часть суммы микрокредита. Оформляется новый договор (заявление о присоединении) на оставшуюся сумму основного долга, при этом вознаграждение начисляется на указанную сумму.

Пролонгация/ продление сроков микрокредита возможны в любой день действия договора в любом отделении Ломбарда. Для проведения данной операции Заемщику необходимо произвести оплату вознаграждения Ломбарда за истекший период пользования микрокредитом. При пролонгации исчисление нового срока микрокредита начинается со дня, следующего за днем, за который были оплачены вознаграждение за пользование микрокредитом, при наличии – сумма неустойки (штрафа, пени).

Ломбард имеет право выдать Залогодателю залоговое имущество, невыкупленное по истечению постгарантийного срока (если оно не было реализовано), после погашения Заемщиком имеющейся задолженности: суммы микрокредита, суммы вознаграждения за пользование микрокредитом, суммы неустойки (штрафа, пени). При недостаточности средств у Заемщика возможна пролонгация сроков договора при условии полной оплаты вознаграждения, неустойки (штрафа, пени).

Все операции по оценке залога, предъявление требований к его качеству, и упаковка для хранения осуществляются в присутствии Залогодателя. Ювелирные изделия (без этикеток) и лом драгоценных сплавов в обязательном порядке взвешиваются и, с согласия Залогодателя, апробируются химическими реактивами в соответствии с правилами пробирного надзора. В расчет берется только проба, подтвержденная химическими реактивами, и чистый вес драгоценного сплава без учета веса вставки. В случае отказа Залогодателя от апробирования и взвешивания (учета веса), Ломбард имеет право отказать в приеме данных ювелирных изделий или лома драгоценных сплавов.

Золотые часы для определения массы драгоценного сплава предъявляются в разобранном виде. В определенных случаях требуется также отделить корпус часов от браслета. При отказе Залогодателя от разбора часов, они приему в залог не подлежат. Данное правило также распространяется на другие аналогичные предметы залога сложного или составного исполнения.

ТОО «Ломбард Golden Capital-2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 9 из 12
-----------------------------------	--------------------------------------	------------	--------------

В случае возникновения между Ломбардом и Залогодателем спора, вызванного несогласием последнего с назначенной категорией оценки залогового имущества, необходимо руководствоваться только положениями соответствующих инструкций по приему и оценке различных видов залогового имущества, утвержденных в Ломбарде. Все остальные факторы (мнение Залогодателя, наличие прошлых сделок по залогу данного имущества или наличие документов, подтверждающих стоимость покупки рассматриваемого имущества) не являются основанием для изменения категории залогового имущества.

Наличие разного рода сопроводительных документов (этикеток, сертификатов, упаковочных талонов ломбардов/магазинов, коробочек и прочих атрибутов) не является решающим при принятии Ломбардом решения о назначении категории и не влияет в целом на оценку предмета залога. Исключением являются случаи, когда наличие подобной информации позволяет снизить сумму оценки. При оценке составного залогового имущества (СЗИ) в качестве документа, подтверждающего характеристики бриллиантов, принимаются сертификаты GIA.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

Ломбард заинтересован в обеспечении доступных (письменных и электронных), удобных каналов коммуникации для клиентов и приветствует обращения от клиентов, считая, что это является самым эффективным способом в понимании потребностей и ожиданий клиентов.

Обращения клиентов, поступающие в процессе оказания услуг Ломбардом, рассматриваются Ломбардом в порядке и сроки, установленные Законом «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» и внутренними нормативными документами Ломбарда. Отказ в приеме обращений клиентов не допускается.

Обращения клиентов подразделяются на: письменные, доставленные Ломбардом нарочно, по почте, курьерскими организациями, электронные – по электронной почте, на корпоративном сайте Ломбарда: www.goldencapital.kz, на корпоративных страницах Ломбарда социальных сетей Instagram, электронное сообщение по номеру WhatsApp, через мобильное приложение.

Все обращения клиентов подлежат регистрации в порядке, установленном внутренними нормативными документами Ломбарда, регламентирующими порядок рассмотрения обращений клиентов. Прием клиентов ведут работники Ломбарда офиса, уполномоченные на такой прием. По письменным и электронным обращениям ответ предоставляется не позднее 15 календарных дней.

Обратная связь по анонимным обращениям не предоставляется из-за отсутствия каналов обратной связи. Если в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях, либо об угрозе государственной или общественной безопасности, оно подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

Лицо, обращающееся с жалобой несет персональную ответственность за дачу ложных сведений и клевету о сотрудниках Ломбарда и ее деятельности.

Во всех отделениях Ломбарда, в операционных залах на информационных стендах расположено объявление о каналах приема обращений. Данная информация также расположена на корпоративном сайте.

Главный принцип, которым необходимо руководствоваться при разрешении жалобы – это достижение удовлетворенности клиентом, где это представляется возможным и не противоречит действующему законодательству и интересам Ломбарда.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЕГО ЗАЯВИТЕЛЕЙ/ ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Права и обязанности Ломбарда и его Заявителей/ Заемщиков, их ответственность друг перед другом определяется законодательством Республики Казахстан и договорами (соглашениями сторон).

Споры и разногласия, возникающие между Ломбардом и Заявителем/ Заемщиком, будут разрешаться путем переговоров, а в случае недостижения согласия между ними – в судах Республики Казахстан.

Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), Ломбард и его Заемщики несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашениями сторон).

Договорами могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), независящие от сторон договора (соглашения сторон).

11. РАБОТА С НЕБЛАГОНАДЕЖНЫМИ ЗАЕМЩИКАМИ

В случае обращения в Ломбард Заемщика, о котором в базе данных Ломбарда имеются сведения органов внутренних дел о подозрении в совершении преступления либо установлении в причастности к преступлению, Ломбард имеет право отказать данному Залогодателю в выдаче микрокредита под залог материальных ценностей, ввиду его неблагонадежности.

Ломбард отказывает в повторном обслуживании Заемщикам, залоговое имущество которых ранее изымалось правоохранительными органами по факту установления его краденным, если по данному клиенту не была произведена процедура юридической очистки.

В случае предоставления Заемщиком в качестве залога имущества, которое впоследствии изъято правоохранительными органами, Ломбард в соответствии с действующим законодательством РК обращается в порядке гражданского судопроизводства с заявлением о возмещении заемщиком требований Ломбарда.

Ломбард обязан отказать физическому лицу (Заемщику) в проведении операций с деньгами и (или) иным имуществом в случае невозможности принятия следующих мер:

1) фиксирование сведений, необходимых для идентификации Заемщика: данные документа, удостоверяющего его личность, ИИН (за исключением случаев, когда физическому лицу не присвоен ИИН в соответствии с законодательством Республики Казахстан), а также юридический адрес;

2) выявление бенефициарного собственника и фиксирование сведений, необходимых для его идентификации, за исключением юридического адреса.

Фиксирование сведений, необходимых для идентификации бенефициарного собственника, осуществляется на основе информации и (или) документов, предоставляемых клиентом (его представителем) либо полученных из иных источников.

3) установление предполагаемой цели и характера деловых отношений;

4) проверка достоверности сведений, необходимых для идентификации заемщика (его представителя), бенефициарного собственника, и обновление сведений о заемщике (его представителе) и бенефициарном собственнике.

В отношении представителя Заемщика дополнительно проверяются полномочия такого лица действовать от имени и (или) в интересах Заемщика.

12. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

ТОО «Ломбард Golden Capital- 2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 11 из 12
--	--------------------------------------	------------	---------------

В случае смерти Залогодателя предмет залога выдается только близким родственникам на основании их заявления.

Согласно п.13 ч.1 ст.1 кодекса РК «О браке (супружестве) и семье» принято, что «близкие родственники – родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки». Указанным лицам необходимо предоставить документы, подтверждающие близкое родство с умершим Залогодателем, а также:

- подать заявление от близкого родственника на имя Ломбарда о выдаче залога и погашении микрокредита;
- заявление о присоединении к договору (оригинал и копия);
- удостоверение личности близкого родственника (оригинал и копия);
- свидетельство о смерти Залогодателя/ Заемщика (оригинал и копия);
- документ, подтверждающий степень близкого родства с умершим Залогодателем/ Заемщиком (оригинал и копия).

Эксперт-оценщик сверяет оригиналы документов с копиями, после чего возвращает оригиналы заявителю.

В течение 5 рабочих дней с момента подачи заявления и документов, предоставленных близкими родственниками, Ломбард вправе принять решение о выдаче либо об отказе в выдаче предмета залога с указанием мотивированных причин отказа.

При положительном рассмотрении заявления о выдаче предмета залога задолженность перед Ломбардом, включая сумму микрокредита и вознаграждение, должна быть погашена обратившимся близким родственником. При этом близкий родственник вносит сумму задолженности, начисленную на день подачи заявления, то есть начисление вознаграждения приостанавливается со дня подачи заявления.

В случае положительного рассмотрения заявления близких родственников, которые впоследствии не исполнили обязательства умершего по договору о предоставлении микрокредита (не выкупили залоговое имущество), Ломбард вправе реализовать предмет залога по истечении шести месяцев с момента обращения.

При наличии наследников умершего Залогодателя по закону или по завещанию они вправе обратиться с претензиями к близким родственникам, выкупившим залоговое имущество.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются высшим органом, в порядке, установленном внутренними документами Ломбарда. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом Ломбарда, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами Ломбарда, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.

ТОО «Ломбард Golden Capital- 2007»	Правила предоставления микрокредитов	Редакция 5	Стр. 12 из 12
--	--------------------------------------	------------	---------------

Приложение 1 к Правилам предоставления микрокредитов

ПЕРЕЧЕНЬ ИМУЩЕСТВА, ПРИНИМАЕМОГО В ЗАЛОГ

1. Изделия и лом из золота, платины
2. Изделия из драгоценных металлов с бриллиантами