

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ;
2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ;
3. ДЕЙСТВИЯ ЛОМБАРДА ДО ПОДАЧИ ЗАЕМЩИКОМ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА;
4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ;
5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ;
6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА;
7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ;
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЕГО ЗАЯВИТЕЛЕЙ/ ЗАЕМЩИКОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ;
9. РАБОТА С НЕБЛАГОНАДЕЖНЫМИ ЗАЕМЩИКАМИ;
10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов товариществом с ограниченной ответственностью «Ломбард Goldencapital.kz» (далее – **Правила**) определяют порядок и условия предоставления товариществом с ограниченной ответственностью «Ломбард Goldencapital.kz» (далее – **Ломбард**) бесцелевых микрокредитов физическим лицам (далее – **Заемщик или Заявитель**).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 г. «О микрофинансовой деятельности» (далее – **Закон**), Гражданским Кодексом Республики Казахстан, Правилами предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредитов, утвержденных Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка № 51 от 28 августа 2025г. (далее – **Правила**), Порядком заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательными условиями договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита, утвержденных Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 ноября 2019 г. № 232, иными Постановлениями Правления Национального Банка Республики Казахстан и Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка Республики Казахстан и действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.3. Правила размещаются в местах, доступных для обозрения и ознакомления Заемщика в отделениях Ломбарда, в том числе на официальном интернет-ресурсе Ломбарда: www.goldencapital.kz.

1.4. В соответствии с действующими нормативно правовыми актами Республики Казахстан, Ломбард предоставляет бесцелевые краткосрочные микрокредиты физическим лицам под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьмидесятикратного размера месячного расчетного показателя,

1.5. Микрокредит предоставляется в национальной валюте Республики Казахстан, в размере и порядке, определенных настоящими Правилами, Договором и законодательством Республики Казахстан на условиях платности, срочности, краткости и обеспеченности.

1.6. Ломбард осуществляет выдачу микрокредитов в рамках утвержденных тарифных планов. Изменение и утверждение условий тарифных планов вводятся приказом исполнительного органа Ломбарда.

1.7. Ломбард предоставляет Заемщику микрокредит на срок от 1 до 45 календарных дней на сумму микрокредита, в зависимости от программы микрокредитования в размере, не превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете или на срок до одного года в размере, не

превышающем восьмитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

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

1.9. Предметом залога является движимое имущество, находящееся в собственности у Заемщика и служащее обеспечением, гарантирующим погашение им суммы полученного микрокредита и начисленных сумм вознаграждения за пользование микрокредитом и иных сумм (пени, штрафы).

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

(предельные величины ставок вознаграждения, размера неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства, порядок их выплаты, правила расчета ГЭСВ, сроки и прочее)

2.1 За пользование предоставленным микрокредитом, Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные условиями тарифных планов индивидуально по каждому микрокредитному продукту, в соответствии с требованиями действующего законодательства, условиями Договора и настоящими Правилами.

2.2. 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 (месяц равный 30 дням).

2.3. Очередность погашения задолженности по микрокредиту: в случае недостаточности суммы произведенного Заемщиком платежа по Договору, задолженность погашается в следующем порядке:

2.3.1. сумма неустойки (штраф, пеня) за дни допущенной просрочки исполнения обязательств;

2.3.2. сумма задолженности по вознаграждению;

2.3.3. сумма задолженности по основному долгу.

2.4. Договор, заключенный на срок до 45 календарных дней в размере, не превышающем 45 (сорокапятикратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, соответствует следующим условиям:

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

2.4.2. предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения составляет менее 0,3 % в день, но не более 179 %;

2.4.3. все платежи заемщика по Договору, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных Договором, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия Договора;

2.4.4. по соглашению Сторон допускается увеличение срока действия Договора на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяносто) календарных дней.

2.5. Годовая эффективная ставка вознаграждения по Договору 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);

2.6. Размер неустойки (штрафа, пеней) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не может превышать в течение 90 дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10 процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита.

2.7. По истечении 90 последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика ломбардом не начисляется неустойка (штрафы, пени).

2.8. При желании, Заемщик имеет право совершить выкуп залога ранее чем предусмотрено Договором с соответствующим перерасчетом за фактические дни пользования микрокредитом.

3. ДЕЙСТВИЯ ЛОМBARДА ДО ПОДАЧИ ЗАЕМЩИКОМ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА

3.1. Микрокредит может быть выдан только дееспособному лицу, достигшему 18 лет.

3.2. При обращении за предоставлением микрокредита, Заемщик гарантирует Ломбарду, что он не лишен и не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством или патронажем.

3.2. Для заключения договора о предоставлении микрокредита (далее по тексту-**Договор**), Заемщик должен лично предъявить эксперт-оценщику любой из нижеперечисленных документов, удостоверяющих личность:

3.2.1. удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;

3.2.2. паспорт гражданина Республики Казахстан;

3.2.3. вид на жительство иностранца в Республики Казахстан;

3.2.4. удостоверение лица без гражданства (документ, подтверждающий право иностранца на постоянное проживание в РК).

3.2.5. заграничный паспорт.

3.3. Любой из вышеуказанных документов Заемщик также 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 вправе отказать 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 оформляется выдача микрокредита.

3.4. Документ, удостоверяющий личность, должен быть действителен до момента полного исполнения Заемщиком обязательств по Договору.

3.5. До заключения Договора Ломбард предоставляет Заемщику следующую информацию:

3.5.1. об условиях предоставления микрокредита и перечне документов, необходимых для заключения Договора;

3.5.2. о сроках предоставления микрокредита;

3.5.3. о предельной сумме микрокредита;

3.5.4. о размере ставки вознаграждения в процентах годовых либо в фиксированной сумме, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальная стоимость микрокредита), а также о сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения Заемщика;

3.5.5. о тарифах, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита;

3.5.6. об ответственности и возможных последствиях и рисках Заемщика, в случае невыполнения обязательств по Договору;

3.5.7. о сборе, обработке передаче персональных данных на размещение, раскрытие и получение персональных данных Заемщика и сведений, определяющих его доходы в кредитные бюро;

3.5.8. о методе погашения микрокредита: единовременном платеже в конце срока микрокредита: погашение задолженности по микрокредиту осуществляется единовременным платежом, включающим сумму задолженности по основному долгу, начисленное за период основного долга вознаграждение и неустойку (штраф, пени) при наличии;

3.5.9. о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;

3.5.10. о месте нахождения отделений Ломбарда, почтовом, электронном адресах Ломбарда и Интернет-ресурсе, телефонных номерах отделений;

3.5.11. о сроках рассмотрения заявлений от Заемщика по микрокредиту;

3.5.12. о праве обращения при возникновении спорных, не разрешенных Ломбардом и Заемщиком ситуаций по микрокредиту к микрофинансовому омбудсмену или в суд;

3.5.13. разъясняет, что не выкуп залога влияет на кредитную историю Заемщика.

3.6. Также Ломбард консультирует Заемщика по иным, возникшим у него вопросам, связанным с получением микрокредита.

3.7. Ломбард предоставляет на ознакомление настоящие Правила и Договор и дает разумный срок, для ознакомления Заемщика с указанными документами.

3.8. Ломбард предоставляет Заемщику полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита.

3.9. Выдача микрокредита может быть оформлена договором о предоставлении микрокредита и заявлением о присоединении, либо договором о предоставлении микрокредита (соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии) и заявлением о присоединении.

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

4.1. Заявитель подает эксперту-оценщику заявку на получение микрокредита путем личного обращения в отделение Ломбарда, предъявив документ, удостоверяющий личность, и принадлежащий ему предмет залога. Заявитель может также оставить заявку для предварительной оценки онлайн через мессенджер WhatsApp по номеру +7 778 0 999 444 или на корпоративном сайте www.goldencapital.kz.

4.2. Дежурный эксперт-оценщик, в зависимости от характеристик предоставленного залога и выбранных заявителем условий тарифных планов, озвучивает предварительную сумму микрокредита, возможную к получению и иную информацию, указанную в п.3.5. Правил.

В случае заинтересованности Заявителя в получении микрокредита, эксперт-оценщик предоставляет ему перечень документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита.

4.3. 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 необходимым для оформления Договора документами.

4.4. 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, определяющими возможность получения заявителем микрокредита. Заявитель также вправе отказаться от получения микрокредита до заключения Договора.

4.5. Ломбард предоставлял заемщику право выбрать те условия получения микрокредита, которые позволят ему не ухудшить свое материальное положение, не увеличить свою финансовую нагрузку, а также своевременно произвести погашение микрокредита в установленный срок и в полном объеме.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

5.1. Основным видом движимого имущества, принимаемого в качестве залога, являются ювелирные изделия из золота.

5.2. В залог принимаются ювелирные изделия из золота. При приеме изделий из золота со вставками из драгоценных камней, микрокредит выдается только за чистый вес золота. Вес камня, а также его стоимость не учитываются. Вес камня определяется по образцам, находящимся у эксперт-оценщика. При приемке под залог изделий из золота, оценка за один грамм чистого золота (т.е. без учета веса камня) определяется, в зависимости от категории изделия и его пробы.

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

5.4. 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.

5.5. 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; срок действия документа, удостоверяющего личность, завершается не менее чем за 30 календарных дней до даты исполнения обязательств по Договору.

5.6. 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).

5.7. Ломбард вправе реализовать предмет залога по истечении срока действия Договора.

5.8. 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.

6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

6.1. Договор о предоставлении микрокредита между Ломбардом и Заемщиком заключается в порядке статьи 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан путем подписания Заемщиком Заявления о присоединении к Договору о предоставлении микрокредита в двух экземплярах, на государственном или 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.

6.2. Сроки микрокредитования в каждом отдельном случае определяются Заемщиком самостоятельно.

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

6.4. Заявитель предоставляет в Ломбард документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита путем подписания Заявления о присоединении к Договору.

6.5. В Заявлении о присоединении к Договору Заемщик 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).

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

6.7. На всем протяжении действия Договора условия микрокредитования не могут быть изменены в худшую для Заемщика сторону.

6.8. Сумма микрокредита рассчитывается на основе единой суммы оценки и не зависит от тарифного плана.

6.9. 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.

6.10. Микрокредит выдается только на условиях срочности и обеспеченности.

6.11. Заемщик вправе не выкупать предмет залога.

6.12. При оформлении Договора 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 (подписания, передачи соответствующего имущества в залог и получения денежных средств). При исчислении сроков день выдачи микрокредита/ день выкупа являются соответственно первым/последним днем для начисления вознаграждения.

6.13. 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 гарантийного срока в соответствии с условиями тарифного плана.

6.14. Микрокредит можно погасить в любой из дней действия Договора (заявления о присоединении), вернув при этом Ломбарду сумму микрокредита и оплатив вознаграждение (сумму штрафа, пени при наличии), в том отделении, где Заемщику был предоставлен микрокредит, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.15. Все операции по оценке залога, предъявление требований к его качеству, и упаковка для хранения осуществляются в присутствии Заемщика. Ювелирные изделия (без этикеток) и лом драгоценных сплавов в обязательном порядке взвешиваются и, 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.

6.16. 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.

6.17. 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.

6.18. 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) эксперт-оценщик руководствуется внутренними документами Ломбарда.

6.19. Ломбард не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика.

6.20. Ломбард в срок, не позднее 10 календарных дней с даты возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору уведомляет Заемщика: о возникновении просрочки по исполнению денежного обязательства по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении; о праве в течение 30 календарных дней с даты направления Ломбардом уведомления, обратиться к нему с предложением о внесении изменений в Договор; последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

7.1. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями Заемщика:

7.1.1. письменными обращениями, поступившими нарочно, под роспись о получении; почтовой связью; на электронную почту и объекты информатизации Ломбарда;

7.1.2. если обращение направлено по почте или через курьерскую службу заказным письмом;

7.1.3. устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении Заемщиком отделения Ломбарда.

7.2. Обращения, поступившие в Ломбард в устной форме (по телефону или при личном посещении Заемщиком отделения Ломбарда), рассматриваются незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Заемщика представляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается Заемщиком в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Заемщик информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

7.3. Ломбард при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у Заемщика.

7.4. Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений Заемщика, информирует Заемщика о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

7.5. Все обращения клиентов/Заемщиков 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 рабочих дней.

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

8.1. Права и обязанности Ломбарда и Заявителей/ Заемщиков, их ответственность друг перед другом, определяется законодательством Республики Казахстан и заключенными Договорами.

8.2. Все споры и разногласия, возникшие между Сторонами по Договору и/или в связи с ним, урегулируются путем взаимных переговоров. В случае невозможности решения споров и разногласий путем взаимных переговоров, Ломбард имеет право и Заемщик с этим согласен, они подлежат рассмотрению в районном суде №2 района имени Казыбек би Карагандинской области в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан или в ином суде, по выбору Ломбарда.

9. РАБОТА С НЕБЛАГОНАДЕЖНЫМИ ЗАЕМЩИКАМИ

9.1. 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.

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

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

10. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Подписание Заемщиком Заявления о присоединении и всех его неотъемлемых частей означает безусловное письменное согласие Заемщика на предоставление Ломбарду необходимой информации на сбор, обработку и использование персональных данных (включая сбор, обработку и хранение на бумажных/электронных носителях в массивах базы данных Ломбарда), а также согласие на предоставление информации, касающейся финансовых и других обязательств имущественного характера Заемщика кредитному бюро, которая впоследствии будет раскрыта получателю информации из кредитного бюро.

10.2. Все уведомления, требования, извещения и другие сообщения, направленные Ломбардом Заемщику любым из перечисленных в данном подпункте способом, относятся к средствам дистанционного взаимодействия, считаются исполненными в письменной форме и направленными надлежащим образом: на адрес электронной почты, указанный в Договоре; по месту проживания, указанному в Договоре заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи; посредством SMS, WhatsApp/Telegramm/Viber и др. сообщений; посредством телефонной связи; интернет ресурс и иные каналы связи, указанные Заемщиком.

10.3. Все сообщения, передаваемые Сторонами, считаются полученными другой Стороной:

10.3.1. если они вручаются лично - в дату получения, указанную получающей Стороной (любым работником) на копии или дубликате сообщения;

10.3.2. если направляются по почте или через курьерскую службу заказным письмом - в дату уведомления о его вручении получателю, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи, проживающим по указанному адресу;

10.3.3. если направляются по электронной почте или посредством мессенджеров (WhatsApp/Telegramm/Viber и др.) - на дату доставки сообщения, зафиксированную сервером/программой/оператором;

10.3.4. если они направлены посредством SMS-уведомления и/или push-уведомления на указанный мобильный номер телефона - в дату отправки SMS и/или push-уведомления.

Все уведомления, требования, извещения и другие сообщения, направленные любым из указанных в данном подпункте способом, считаются исполненными в письменной форме и направленными надлежащим образом.

10.4. Ломбард не несет ответственность за неполучение или несвоевременное получение Заемщиком уведомлений Ломбарда, вызванное изменением контактных данных, реквизитов Заемщика и/или иной информации, согласно п. 3.3. Договора, о которых Заемщик не уведомил Ломбард.

10.5. Заемщик принимает на себя риски, связанные с использованием средств оперативной связи для целей отправки и (или) получения уведомлений, включая, но не ограничиваясь: риск мошенничества, неуполномоченного доступа к отправленной информации, неполучения или несвоевременного получения Заемщиком уведомлений, утраты информации до ее получения Заемщиком или Ломбардом, вызванной сбоями в функционировании средств оперативной связи и (или) неполадками в работе оборудования, используемого для передачи или получения уведомлений.

Разработал(а)/ Өзірлеген:
Юрист/Заңгер




Сорокина Л.Г.

Согласовано/ Келісілді:
Начальник отдела розничной торговли/
Бөлшек сауда бөлімінің бастығы



Куценко М.В.

Методист/Әдіскер:



Шозда Е.В.