



Golden Capital



«Ломбард Goldencapital.kz» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің  
МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ  
Товариществом с ограниченной ответственностью  
«Ломбард Goldencapital.kz»

## МАЗМҰНЫ

1. Жалпы ережелер \_\_\_\_\_ 3-бет;
2. Берілетін микрокредиттер бойынша шекті сомалар және оларды беру мерзімдері \_\_\_\_\_ 3-бет;
3. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелердің шекті мөлшерлері \_\_\_\_\_ 3-бет;
4. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар \_\_\_\_\_ 5-бет;
5. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері \_\_\_\_\_ 6-бет;
6. Ломбардтың микрокредиттер беру процесінде тұындайтын қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Өтініш берүшінің) өтініштерін қарау тәртібі \_\_\_\_\_ 6-бет;
7. Ломбард пен қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берүшінің) құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі \_\_\_\_\_ 7-бет;
8. Микрокредиттер берүге байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну шарттары, соның ішінде қаржылық қызметтерді тұтынұшыға (Қарыз алұшыға) микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі, шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері, міндеттемелердің орындалұын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптар, микрокредитті беру және өтеу тәртібі, төлеуге қабілетсіз Қарыз алұшымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі, соның ішінде кепіл нысанасынан өндіріп алу рәсімдері \_\_\_\_\_ 7-бет;
9. Қаржылық қызметтерді тұтынұшылармен (Өтініш берүшілермен) жұмыс істеу тәртібі туралы ереже \_\_\_\_\_ 13-бет;
10. Ломбард пен қаржылық қызметтерді тұтынұшы (Өтініш берүші) арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынұшы (Өтініш берүшімен) және қаржы омбұдсманының өзара іс-қимыл жасау тәртібі \_\_\_\_\_ 16-бет;
11. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына микрокредит беру тәртібі. Сенім білдірілген адамның қатысұымен мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету ерекшеліктері \_\_\_\_\_ 17-бет;
12. Даұларды шешу тәртібі \_\_\_\_\_ 18-бет;
13. Өзге талаптар \_\_\_\_\_ 18-бет.

## 1. Жалпы ережелер

1.1. «Ломбард Goldencapital.kz» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің Микрокредит беру қағидалары (бұдан әрі – **Қағидалар**) «Ломбард Goldencapital.kz» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі – **Ломбард**) жеке тұлғаларға (бұдан әрі – **Өтініш беруші немесе Кепіл беруші не Қарыз алушы**) нысаналы мақсатсыз микрокредиттер беру тәртібі мен шарттарын айқындайды.

1.2. Осы Қағидалар 2012 жылғы 26 қарашадағы Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына (бұдан әрі – **Заң**), Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы №92 қаулысымен бекітілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға (бұдан әрі – **Талаптар**) Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі басқармасының өзге де қаулыларына, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленді.

1.3. Қағидалар Кепіл беруші танысуы үшін Ломбард бөлімшелерінің көрнекі жерлерінде, сондай-ақ Ломбардтың [www.goldencapital.kz](http://www.goldencapital.kz) ресми интернет-ресурсында орналастырылады.

1.4. Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес Ломбард жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қою арқылы жеке тұлғаларға бір жылға дейінгі мерзімге, айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын сомада нысаналы мақсаты жоқ қысқа мерзімді микрокредиттер береді.

1.5. Микрокредит Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында, осы Қағидаларда, Шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мөлшерде және тәртіппен, ақылы, мерзімділік, қысқа мерзімділік және қамтамасыз етілу шарттарымен беріледі. Микрокредитті беру касса арқылы қолма-қол ақшамен немесе қолма-қол ақшасыз тәсілмен – банктік картаға не ағымдағы шотқа аудару арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

1.6. Ломбард микрокредиттерді бекітілген тарифтік жоспарлар шеңберінде береді. Тарифтік жоспарлардың шарттарын өзгерту және бекіту Ломбардтың атқарушы органының бұйрығымен енгізіледі.

1.7. Ломбард уәкілетті орган белгілеген тәртіппен электрондық тәсілмен микрокредиттер беруге құқылы.

1.8. Кепіл нысанасы Қарыз алушының меншігіндегі және алынған микрокредит сомасын, сондай-ақ микрокредитті пайдаланғаны үшін есептелген сыйақыны және өзге де төлемдерді (өсімпұл, айыппұл) өтеуге кепілдік беретін жылжымалы мүлік болып табылады.

19. Ломбард микрокредитті өтеу кестесін ұсынбайды, себебі микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылады. Аталған талап заңнамада белгіленген және Ломбард оны қолданыстағы заңнамалық нормаларға өзгерістер енгізілген жағдайда ғана қайта қарауға тиіс.

## 2. Берілетін микрокредиттер бойынша шекті сомалар және оларды беру мерзімдері

2.1. Ломбард Қарыз алушыға микрокредит беру бағдарламасына байланысты республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын сомада 1-ден 45 күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге немесе республикалық бюджет туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын сомада бір жылға дейінгі мерзімге микрокредит береді.

## 3. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелердің шекті мөлшерлері

3.1. Қарыз алушы берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін қолданыстағы заңнаманың, Шарттың талаптарына және осы Қағидаларға сәйкес әрбір микрокредиттік өнім бойынша жеке белгіленген тарифтік жоспарлардың шарттарында көзделген мөлшерде және мерзімдерде сыйақы төлейді.

3.2. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі микрокредит беру мерзіміне қарамастан, жылдық есеппен көрсетіледі. Микрокредит бойынша сыйақы

микрокредитті нақты пайдаланған күндер санына сүйене отырып саналады және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес есептеледі.

3.3. Микрокредит бойынша берешекті өтеу кезектілігі: Қарыз алушының Шарт бойынша енгізген төлем сомасы жеткіліксіз болған жағдайда берешек келесідей тәртіппен өтеледі:

3.3.1. міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алған күндер үшін есептелген тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) сомасы;

3.3.2. сыйақы бойынша берешек сомасы;

3.3.3. негізгі борыш бойынша берешек сомасы.

3.4. Тиісті қаржы жылына арналған «Республикалық бюджет туралы» заңында белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын сомаға 45 күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге жасалған шарт мынадай талаптарға сәйкес келеді:

3.4.1. микрокредит сомасын қайтару және (немесе) 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 аспауы тиіс;

3.4.2. Шарт бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшері күніне 0,3 %-дан кем, бірақ жылдық 179 %-дан аспауы тиіс;

3.4.3. Қарыз алушының Шарт бойынша көзделген барлық төлемдері, оның ішінде сыйақы сомасы мен тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл), микрокредит нысанасын қоспағанда, Шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауы тиіс;

3.5. Тараптардың келісімі бойынша Шарттың қолданылу мерзімін қолданыстағы немесе жақсартылған талаптармен 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімге ұзартуға жол беріледі.

3.6. Шарт бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) мынадай формула бойынша есептеледі:

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

бұл жердегі:

n-қарыз алушыға берілетін соңғы төлемнің реттік нөмірі;

j-қарыз алушыға берілетін төлемнің реттік нөмірі;

S<sub>j</sub>-қарыз алушыға j-ші төлемнің сомасы;

APR – жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;

t<sub>j</sub> -микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушыға j-ші төлем жасалған сәтке дейінгі уақыт кезеңі (күндермен);

m-қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі;

i-қарыз алушы төлемінің реттік нөмірі;

P<sub>i</sub>-қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы;

t<sub>i</sub>-микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушының i-ші төлем сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен).

3.7. Осы Қағидалардың 3.4-тармағында көрсетілгендерді қоспағанда, Шарттар үшін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға қатысы жоқ жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдардың) мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,5 пайызынан 90 күн ішінде аспауы, бірақ микрокредит беру туралы шарттың қолданылуының әрбір жылы үшін берілген микрокредит сомасының пайызы 10-нан аспауы тиіс.

Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшері 46 (қырық алты) пайызды құрайды.

3.8. Қарыз алушының микрокредиті бойынша негізгі борыштың және (немесе) сыйақының сомалары бойынша төлемдердің кез келгенін өтеу жөніндегі міндеттемені орындау мерзімін

өткізіп алған 90 күнтізбелік күн өткеннен кейін Ломбард тұрақсыздық айыбын (айыппұлдар, өсімпұлдар) есептемейді.

3.9. Қарыз алушының қалауымен микрокредитті пайдаланудың нақты күндері үшін тиісті қайта есеп айырысу шартында көзделгеннен бұрын кепілді сатып алуға құқылы.

#### 4. Ломбард қамтамасыз етуге қабылдайтын кепілдерге қойылатын талаптар

4.1. Кепіл ретінде қабылданатын жылжымалы мүліктің негізгі түрі зергерлік бұйымдар мен алтын сынықтары, асыл және асыл емес тастары бар алтын бұйымдар, платина бұйымдары (бұдан әрі – салмақтық кепіл мүлкі) болып табылады.

4.2. Асыл/асыл емес тастары бар салмақтық кепіл мүлкін қабылдау кезінде микрокредит алтынның таза салмағы үшін ғана беріледі. Тастың салмағы, сондай-ақ оның құны ескерілмейді. Тастың салмағы сарапшы-бағалаушыда бар үлгілер бойынша немесе тастардың салмағын есептеу формуласын пайдалану арқылы анықталады. Салмақтық кепіл мүлкін кепілге қабылдау кезінде таза алтынның бір грамы үшін бағалау сомасы (яғни тастың салмағын есепке алмағанда) бұйымның санатына және оның сыныбына (пробасына) байланысты анықталады.

4.3. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын негізгі талаптар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шарттар мен шектеулерді ескере отырып, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде кепілге қабылданатын мүлік тізбесінің ішкі тәртібімен, сондай-ақ нормативтік және өзге де құжаттармен (өкімдер, бұйрықтар) айқындалады және мынадай шарттар мен талаптарды қамтиды (бірақ олармен шектелмейді):

4.3.1. кепілге жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлік қабылданады;

4.3.2. қарыз алушының Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларына сәйкес кепіл затқа тиісті құқықтары болуы тиіс;

4.3.3. азаматтық айналымнан алынған және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен пайдалануға тыйым салынған объектілер кепілге қабылданбайды;

4.3.4. кепіл заты ауыртпалықтардан және/немесе үшінші тұлғалардың құқықтарынан және/немесе талаптарынан бос болуы тиіс.

4.4. Қарыз алушы міндеттемелерді орындамаған жағдайда кепілді өткізу құны Ломбардтың шығындарын ескере отырып, ішкі нормативтік құжаттармен айқындалады және микрокредит алу шарттарына, Қарыз алушының өзінің мүлік құнын сұбъектілі бағалауына, оның кредиттік тарихына, төлем қабілеттілігіне және кепіл затына қатысты кейінгі жоспарларына (сатып алуды жоспарлайды/жоспарламайды) байланысты болмайды.

4.5. Ломбард Шарттың қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін кемінде 30 күнтізбелік күн өткен соң кепіл затын өткізуге құқылы.

4.6. Толық материалдық жауапкершілік туралы шартқа сәйкес кепіл затының сақталуына, оның салмағын анықтаудың дәлдігіне, кепілге қабылданған мүлікті бағалаудың дұрыстығына, санаты мен сапасын анықтауға, сондай-ақ мүлікті бұрыс бағалау себебінен оның өтімсіздігіне осы мүлікті кепілге қабылдаған сарапшы-бағалаушы материалдық жауапты болады.

4.7. Кепіл затын бағалау кезінде сарапшы-бағалаушы кепіл мүлкінің сапалық және сандық сипаттамаларын, оның өтімділігін ескереді. Зергерлік бұйымның сапасы мен түпнұсқалығын тексеру үшін міндетті түрде химиялық реактивтермен сынамасы анықталады. Бағалау сомасы ішкі нормативтік құжаттар бойынша айқындалады және кепілге қабылданатын мүліктің салмағына, сыныбына (пробасына), өтімділігіне және күйіне байланысты болады. Кепілге ұсынылатын зергерлік бұйым/сынық үшін Қарыз алушының қолына берілетін микрокредит сомасы клиентке таңдау үшін ұсынылатын Ломбардта бекітілген тарифтік жоспарларға сәйкес есептеледі.

4.8. Құрама кепіл мүлкін (құрамында гауһар тастары бар бұйым) бағалау алтынның құны мен асыл тастың құнын қосу есебінен жүргізіледі.

4.9. Құрама кепіл мүлкін (ҚКМ) бағалау кезінде сарапшы-бағалаушы Ломбардтың ішкі құжаттарын басшылыққа алады.

4.10. Қарыз алушы кепіл ретінде ұсынылатын зергерлік бұйымдарды немесе зергерлік бұйымдардың сынықтарын химиялық реактивтермен сынаудан/тексеруден бас тартқан жағдайда, сарапшы-бағалаушы қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы. Алтын сағат бағалы қорытпаның массасын анықтау үшін бөлшектелген түрде ұсынылады. Белгілі бір жағдайларда сағат корпусын білезіктен бөлуді де талап етіледі. Кепіл беруші сағатты бөлшектеуден бас тартқан

кезде, олар кепілге қабылданбайды. Бұл қағида күрделі немесе құрама орындалған басқа да осыған ұқсас кепіл заттарына қолданылады.

4.11. Ломбард пен Қарыз алушы арасында соңғысының кепіл мүлкін бағалаудың белгіленген санатымен келіспеуінен туындаған дау орын алған жағдайда, сарапшы-бағалаушы Ломбард директоры бекіткен кепіл мүлкінің әртүрлі түрлерін қабылдау және бағалау жөніндегі тиісті нұсқаулықтардың ережелерін ғана басшылыққа алады. Барлық басқа факторлар: Қарыз алушының пікірі, осы мүлікті кепілге қою бойынша бұған дейінгі мәмілелердің болуы немесе қаралып отырған мүлікті сатып алу құнын растайтын құжаттардың болуы кепіл мүлкінің санатын өзгертуге негіз болып табылмайды.

4.12. Әр түрлі ілеспе құжаттардың болуы: затбелгілер, сертификаттар, ломбардтардың/дүкендердің орау талондары, қорапшалар және басқа да атрибуттар сарапшы-бағалаушының санатты белгілеу туралы шешім қабылдауы кезінде шешуші болып табылмайды және жалпы кепіл затты бағалауға әсер етпейді. Мұндай ақпараттың болуы бағалау сомасын төмендетуге мүмкіндік беретін жағдайлар бұған қосылмайды.

## 5. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

5.1. Сарапшы-бағалаушы микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін Өтініш беруші кепіл затын бағалауға ұсынған және қажетті құжаттарды көрсеткен сәттен бастап 10-нан 40 минутқа дейінгі мерзімде шешім (микрокредит беру туралы оң шешім не микрокредит беруден бас тарту туралы шешім) қабылдайды.

## 6. Ломбардтың микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Өтініш берушінің) өтініштерін қарау тәртібі

6.1. Ломбард Қарыз алушының келесі өтініштерімен жұмыс жүргізеді:

6.1.1. қолма-қол, пошта байланысы, электрондық пошта арқылы интернет-ресурстары арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер;

6.1.2. телефон арқылы немесе Қарыз алушының Ломбард бөлімшесіне жеке барған кезінде келіп түскен ауызша өтініштер.

6.2. Интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабарлар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) Ломбардқа тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарлар қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Өтініш берушінің) өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады.

6.3. Ломбардтың уәкілетті тұлғалары жеке тұлғаларды (Өтініш берушіні) және заңды тұлғалардың өкілдерін Ломбард директорының бұйрығымен бекітілген қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет жеке қабылдауды жүргізеді.

6.4. Егер өтінішті ұйымның уәкілетті тұлғасы жеке қабылдау кезінде шеше алмаса және ол қосымша пысықтауды талап етсе, оны қаржылық қызметтерді тұтынұшы (Өтініш беруші) жазбаша түрде рәсімдейді және жазбаша өтініш ретінде қаралады.

6.5. Ломбардқа ауызша нысанда (телефон арқылы немесе Қарыз алушының Ломбард бөлімшесіне жеке барған кезінде) келіп түскен өтініштер тез арада қаралады. Егер ауызша өтінішті тез арада шешу мүмкін болмаса, Қарыз алушыға жауап алу үшін қажетті рәсімдер мен мұндай өтініштерді қарау мерзімдері туралы ақпарат беріледі.

6.6. Телефон арқылы ауызша өтініштер міндетті түрде тіркелуі тиіс, әңгімелесудің басында қаржылық қызметтерді тұтынұшыға хабарлау арқылы әңгімелесу жазып алынады.

6.7. Қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Өтініш берушінің) жазбаша өтініштері, оның ішінде Ломбардтың интернет-ресурсы және (немесе) мобильді қосымшасы (болған жағдайда) арқылы түскен өтініштер Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен міндетті түрде тіркелуі тиіс. Мобильді қосымшада (болған жағдайда) осы мақсаттар үшін өтініш берудің оңай сәйкестендірілетін функционалы көзделеді.

6.8. Қаржылық қызметтерді тұтынұшыға (Өтініш берушіге) оның жазбаша өтінішін қабылдағандығын растайтын құжат беріледі не өтініштің көшірмесіне тиісті белгі қойылады, ал өтініш Ломбардтың интернет-ресурсы, мобильді қосымшасы (болған жағдайда) арқылы берілген кезде, өтініштің түскен күні мен тіркеу нөмірі көрсетіле отырып, оның қабылданғаны туралы хабарлама жіберіледі. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

6.9. Өтінішті қарау барысында ұсынылған ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, Ломбард Қарыз алушыдан қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

6.10. Қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берүшінің) өтінішін қарау мерзімі өтініш ұйымға түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

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

Қаржылық қызметтерді тұтынұшы (Өтініш берүші) Ломбард тиісті шешім қабылдаған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде қарау мерзімінің ұзартылғаны туралы хабардар етіледі.

6.12. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Қарыз алушыны) өтініштерін объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Қарыз алушыны) өтініштерін қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.

6.13. Өтінішті қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап өтініш білдірген тілде беріледі және мыналарды қамтиды:

6.13.1. қызметтерді тұтынұшы (Өтініш берүші, Қарыз алушы) баяндаған әрбір мәселе бойынша негізделген және үежді дәлелдерді;

6.13.2. Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, Ломбардтың ішкі құжаттарына және шарттардың талаптарына сілтемелерді;

6.13.3. анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасын;

6.13.4. қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берүшінің) қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіруді (талапты қанағаттандырудан бас тартылған және (немесе) ішінара қанағаттандырылған жағдайда).

6.14. Өтініш негізді болған жағдайда ұйым оны қанағаттандыру (толық немесе ішінара), анықталған бұзұшылықты жою және қаржылық қызметтерді тұтынұшының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

6.15. Жазбаша өтінішке жауапқа Ломбардтың үекілетті тұлғасы қол қояды. Колдың факсимилелік көшірмесін немесе Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілді пайдалануға жол беріледі.

Жауап мынадай жағдайларда жіберілген кезде оған қол қою талап етілмейді:

6.15.1. қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берүшінің) шартында немесе өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;

6.15.2. жауап мәтіні бар немесе жауаптың толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтемесі бар SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу арқылы;

6.15.3. шартта көзделген, жауаптың алынғанын тіркеуді қамтамасыз ететін өзге де байланыс құралдарын пайдаланғанда.

6.16. Қаржылық қызметтерді тұтынұшы (Өтініш берүші) Ломбардқа жеке өзі келген кезде, жауап жеке өзінің қолына (немесе оның үекілетті өкіліне) қол қойғыза отырып тапсырылады, бұл туралы жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі қойылады, бұған: қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берүшінің) шартында немесе өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен жеткізілген жауап, сондай-ақ осы Қағидалардың 6.15-тармағында көрсетілген тәсілмен жеткізілетін жауаптар қосылмайды.

6.17. Жауап оны тапсыру мүмкін еместігі туралы белгімен қайтарылған немесе қызметтерді тұтынұшы оны қабылдаудан бас тартқан жағдайда, жауап тиісті түрде берілген болып есептеледі.

6.18. Ломбард келіп түскен өтініштердің есебін жүргізеді.

## 7. Ломбард пен қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берүшінің) құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі

7.1. Ломбард және Өтініш берүшілердің/Қарыз алушылардың құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ олардың бір-бірінің алдындағы жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңнамасымен және жасалған Шарттармен айқындалады.

8. Микрокредиттер беруге байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну шарттары, соның ішінде қаржылық қызметтерді тұтынұшыға (Қарыз алушыға) микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі, шартты жасасу, өзгертү және бұзу тәртібі мен мерзімдері, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптар, микрокредитті беру және өтеу

тәртібі, төлеуге қабілетсіз Қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі, соның ішінде кепіл нысанасынан өндіріп алу рәсімдері

8.1. Ломбард қаржылық өнімдерді (бейкітілген микрокредит беру бағдарламаларына сәйкес микрокредиттерді) ұсынған кезде олардың шарттарының қаржылық қызметтерді тұтынұшылар (Өтініш берүшілер) үшін ықтимал салдарларын бағалайды.

Мұндай бағалау кезінде, сонымен бірге, мыналар ескеріледі:

1) қаржылық өнімнің шарттарын қолдану кезінде қаржылық қызметтерді тұтынұшыда (Өтініш берүшіде) қаржылық міндеттемелердің айтарлықтай артұының туындау ықтималдығы;

2) қаржылық қызметтерді тұтынұшыларға (Өтініш берүшіге) шығын келтіру тәуекелдерін айғақтайтын шағымдар, өтініштер тұралы мәліметтер және басқа да мәліметтер.

8.2. Ломбард қаржылық өнімдерді берген (микрокредиттерді ұсынған) кезде жауапты микрокредит беру тесілдерін қолданады.

8.3. Ломбардтың дерекқорларында ішкі істер органдарының қылмыс жасады деген күдігі немесе қылмысқа қатысы бар екені анықталғаны тұралы мәліметтері бар Қарыз алушы Ломбардқа жүгінген жағдайда, Ломбардтың сенімсіздігіне байланысты Кепіл берүшіге материалдық құндылықтар кепілімен микрокредит беруден бас тартуға құқығы бар.

8.4. Кепіл мүлкі бұған дейін ұрланған деп танылу фактісі бойынша құқық қорғау органдарымен алып қойылған Қарыз алушыға қатысты заңды тұрғыда тазалау процедурасы жүргізілмеген болса, Ломбард мұндай Қарыз алушыға қайта қызмет көрсетуден бас тартады.

8.5. Қарыз алушы кейіннен құқық қорғау органдарымен алып қойылған мүлікті кепіл ретінде ұсынған жағдайда, Ломбард Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес азаматтық сот өндірісі тәртібімен осы Қағидалардың 12.2-тармағында көрсетілген соттылығы бойынша қарыз алушының Ломбард талаптарын өтеуі тұралы өтінішпен жүгінеді.

8.6. Микрокредит 18 жасқа толған, әрекетке қабілетті тұлғаға ғана берілуі мүмкін.

8.7. Қарыз алушы Микрокредит алуға жүгінген кезде Ломбардқа өзінің әрекет қабілеттілігінен айырылмағанына және шектелмегеніне, қамқорлықта, қорғаншылықта немесе патронажда тұрмайтынына кепілдік береді.

8.8. Микрокредит беру тұралы шартты (бұдан әрі мәтін бойынша – Шарт) жасасу үшін Қарыз алушы сарапшы-бағалаушыға төменде жеке басын кұеландыратын құжаттардың кез келгенін жеке өзі ұсынұы тиіс:

8.8.1. Қазақстан Республикасы азаматының жеке кұелігі;

8.8.2. Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжаты;

8.8.3. шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұрұына берілген ықтиярхаты;

8.8.4. азаматтығы жоқ тұлғаның кұелігі (шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұрақты тұру құқығын растайтын құжат);

8.8.5. шетелдік төлқұжат.

8.9. Қарыз алушы жоғарыда көрсетілген құжаттардың кез келгенін микрокредит берілген және кепіл заты кепілге берілген Ломбард бөлімшесінде микрокредитті толық немесе ішінара өтеу / кепіл затын қайтарып алу кезінде де жеке өзі ұсынұға міндетті. Олай болмаған жағдайда, Ломбард кепіл мүлкін беруден бас тартуға құқылы.

*Ескертпе: әскери билет, жүргізүші кұелігі, ұақытша жеке кұелік және басқа да құжаттар жеке басты кұеландыратын құжаттар болып табылмайды және олар бойынша азаматтық-құқықтық мәмілелер жасалмайды, соның ішінде микрокредит беру рәсімделмейді.*

8.10. Жеке басты кұеландыратын құжат микрокредит алу үшін Ломбардқа жүгінген сәтте де, Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерін орындаған сәтте де жарамды болұы тиіс.

8.11. Шарт жасасылғанға дейін сарапшы-бағалаушы Өтініш берүшіге келесідей ақпаратты түсіндіреді:

8.11.1. Шарттың елеулі талаптарын, соның ішінде мөлшерлемелер тұралы ақпаратты, тараптардың құқықтары мен міндеттерін;

8.11.2. Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда Қарыз алушы үшін жауапкершілік пен ықтимал салдарлар және тәуекелдер тұралы;

8.11.3. кепіл берүшінің жауапкершілігін;

8.11.4. қосымша қызметтердің шарттарын және олардан бас тарту құқығын, қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қызмет алуға байланысты жасалатын шарттардың талаптарын;

8.11.5. қосымша қызметтерді есепке ала отырып және есепке алмай ЖТСМ есебін;

8.11.6. Шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы;

8.11.7. микрокредит беру мерзімдері туралы;

8.11.8. микрокредиттің шекті сомасы туралы;

8.11.9. жылдық пайызбен немесе бекітілген сомадағы сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (микрокредиттің нақты құны), сондай-ақ Қарыз алушы жүгінген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасы туралы;

8.11.10. микрокредитті алуға және оған қызмет көрсетуге (өтеуге) байланысты тарифтер туралы;

8.11.11. Қарыз алушының дербес деректерін жинау, өңдеу, беру, сондай-ақ дербес деректерін және оның кірістерін айқындайтын мәліметтерді кредит бюроларына орналастыруға, ашуға және алуға келісім туралы;

8.11.12. микрокредитті өтеу әдісі туралы: микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен: микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша берешек сомасын, негізгі борыш кезеңі үшін есептелген сыйақыны және бар болған жағдайда, тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) қамтитын біржолғы төлеммен жүзеге асырылады;

8.11.13. микрокредит алуға байланысты өзінің құқықтары мен міндеттері туралы;

8.11.14. Ломбард бөлімшелерінің орналасқан жері, Ломбардтың пошталық, электрондық мекенжайлары мен Интернет-ресурсы, бөлімшелердің телефон нөмірлері туралы;

8.11.15. Өтініш берушілерден микрокредитке байланысты мәселелер бойынша өтініштер беру мүмкіндігі мен оларды қарау мерзімдері туралы;

8.11.16. микрокредит бойынша Ломбард пен Қарыз алушы арасында даулы, шешілмеген жағдайлар туындаған кезде микроаржылық омбудсманға немесе сотқа жүгінуге құқығы туралы;

8.11.17. кепілді қайтарып алмау Қарыз алушының кредит алу тарихына әсер ететінін түсіндіреді.

Сонымен бірге, Ломбард Қарыз алушыға оның микрокредит алуға байланысты туындаған басқа да мәселелері бойынша кеңес береді.

8.12. Ломбард осы Қағидаларды, Шартты және Тараптар микрокредит алғанға дейін және алу кезінде рәсімдейтін басқа да құжаттарды танысу үшін ұсынады және Өтініш берушіге аталған құжаттармен танысу үшін ақылға қонымды уақыт береді.

8.13. Ломбард Өтініш берушіге микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық әрі шынайы ақпарат береді.

8.14. Өтініш беруші сарапшы-бағалаушыға жеке басын күеландыратын құжатты және өзіне тиесілі кепіл затын ұсына отырып, Ломбард бөлімшесіне жеке өзі жүгіне отырып микрокредит алуға өтінім береді. Өтініш беруші, сондай-ақ, +7 778 0 999 444 нөмірі бойынша WhatsApp мессенджері немесе [www.goldencapital.kz](http://www.goldencapital.kz) корпоративтік сайты арқылы алдын ала бағалау үшін онлайн өтінім қалдыра алады.

8.15. Сарапшы-бағалаушы ұсынылған кепіл затының сипаттамаларына және Өтініш беруші таңдаған тарифтік жоспарлардың шарттарына байланысты алуға болатын микрокредиттің алдын ала сомасын және Қағидалардың 8-тарауындағы басқа да ақпаратты хабарлайды.

Өтініш беруші микрокредит алуға мүдделілік танытқан жағдайда, сарапшы-бағалаушы оған Шарт жасасу үшін қажетті құжаттар тізбесін ұсынады.

8.16. Сарапшы-бағалаушы өтініш берушіге микрокредит беруден бас тартуға немесе оның Ломбардтың критерийлеріне және өтініш берушінің микрокредит алу мүмкіндігін айқындайтын заңнама талаптарына сәйкес келуі үшін өтініш білдірген соманы, мерзімді және микрокредит берудің басқа да талаптарын өзгертуді ұсынуға құқылы. Өтініш беруші де Шарт жасасылғанға дейін микрокредит алудан бас тартуға құқылы.

8.17. Ломбард Қарыз алушыға өзінің материалдық жағдайын нашарлатпауға, қаржылық жүктемесін арттырмауға, сондай-ақ микрокредитті белгіленген мерзімде және толық көлемде уақтылы өтеуге мүмкіндік беретін микрокредит алу талаптарын таңдау құқығын береді.

8.18. Кеңес беру кезінде жосықсыз практикаларға, соның ішінде шынайы емес немесе жаңылдыратын ақпаратты ұсынуға, микрокредитке байланысты елеулі шарттар мен тәуекелдерді жасыруға, түсіндіруді қосымша қызметтерді міндеттеп ауыстыруға жол берілмейді.

8.19. Шарт жасасуда Өтініш берушімен жұмыс істеу кезінде сарапшы-бағалаушы Өтініш берушіге мыналарды түсіндіреді:

8.19.1. Шарт бойынша тараптардың құқықтары мен міндеттерін;

8.19.2. Шарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығын;

8.19.3. қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берушінің) бастамасы бойынша микрокредиттен бас тарту немесе Шартты бұзу құқығын, сондай-ақ осындай бас тартуға немесе бұзуға байланысты ықтимал шығындарды;

8.19.4. Шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібін;

8.19.5. өтініштерді беру тәртібін, оларды Ломбардтың қарау мерзімдерін, сондай-ақ микроаржылық омбұдсманға жүгіну құқығын.

8.20. қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берушінің) алдын ала белгіленген жолақтарды пайдалану арқылы микрокредит немесе қосымша қызмет алуға келісімін алуға жол берілмейді.

8.21. Өтініш беруші Шарт жасасу туралы шешім қабылдағанға дейін сарапшы-бағалаушы Өтініш беруші кепіл заты ретінде ұсынған мүлікті бағалап, онымен таңдалған тарифтік жоспарды келісе отырып, Өтініш берушіге келесідей ақпаратты хабарлайды:

8.21.1. микрокредит сомасын;

8.21.2. микрокредит мерзімін;

8.21.3. жылдық пайызбен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін;

8.21.4. микрокредит бойынша ЖТСМ мөлшерін (пайызбен);

8.21.5. микрокредитті өтеу әдісін;

8.21.6. төлемдерді негізгі борышқа және есептелген сыйақыға бөле отырып, микрокредит бойынша төлемдердің түпкілікті мөлшерін.

8.22. Ломбард микрокредитті өтеу кестесін ұсынбайды, өйткені Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес, кестені ұсыну бөлігіндегі талаптар кредит желісін ұсыну (ашу) туралы келісімге, сондай-ақ микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын шартқа қолданылмайды.

8.23. Микрокредит беру Шартқа қосылу туралы өтінішпен не микрокредит беру туралы шартпен (кредит желісін ұсыну (ашу) туралы келісіммен) және қосылу туралы өтінішпен рәсімделеді.

8.24. Ломбард пен Өтініш беруші арасындағы Шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабының тәртібімен Өтініш берушінің, Қарыз алушының Шартқа қосылу туралы өтінішке мемлекеттік және/немесе орыс тілдерінде әрбір тарап үшін бір-бір данадан қол қоюы арқылы жасалады. Қарыз алушының Шартқа қосылу туралы өтініштегі қолы оның Шарттың стандартты талаптарын оқығанын, оларды ешқандай ескертпесіз және қарсылықсыз толық көлемде қабылдағанын растайды.

8.25. Микрокредит беру мерзімдерін әрбір жеке жағдайда Қарыз алушы дербес айқындайды.

8.26. Шарттың стандартты шарттары Ломбардтың [www.goldencapital.kz](http://www.goldencapital.kz) сайтында, сондай-ақ Ломбардтың әрбір бөлімшесінде орналастырылған, оның мазмұнында уәкілетті органның нормативтік актісінде және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген міндетті талаптардың тізбесін қамтиды.

8.27. Өтініш беруші Шартқа қосылу туралы өтінішке қол қою арқылы Ломбардқа микрокредит беру туралы шарт жасасу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады.

8.28. Қарыз алушы Шартқа қосылу туралы өтінішінде кредит тарихының субъектісі ретінде өзі туралы ақпаратты кредит бюросына ұсынуға, сондай-ақ кредит есептілігін алушыға кредит есептілігін беру үшін өзінің келісімін береді.

Шартқа қосылу туралы өтініште тараптардың келісімімен қол жеткізілген микрокредит берудің барлық елеулі талаптары (таңдалған тарифтік жоспар, кепіл затының толық атауы мен сипаттамасы, оның бағалау сомасы, берілген микрокредит сомасы, мерзімдері, сыйақы мөлшерлемесі, ЖТСМ мөлшерлемесі, тұрақсыздық айыбының мөлшері) көрсетіледі.

8.29. Ломбардтың мүлікті қарау және бағалау, мамандардың кеңес беру жөніндегі әрекеттері өтеусіз негізде жүргізіледі және Шарт жасасуға негіз болып табылмайды.

8.30. Шарттың қолданылу мерзімі бойына микрокредит беру шарттары Қарыз алушы үшін нашар жағына қарай өзгертілуі мүмкін емес.

8.31. Микрокредит сомасы бірыңғай бағалау сомасы негізінде есептеледі және тарифтік жоспарға байланысты болмайды.

8.32. Ломбард Өтініш берушінің, Қарыз алушының таңдауына тарифтік жоспарлардың бірнеше түрін ұсынады, олардың айырмашылықтары туралы ақпарат береді, кепілдің бағалау құнын арттырудың ықтимал тәсілдерін ұсынады, Өтініш беруші, Қарыз алушы үшін барынша оңтайлы тарифтік жоспарды таңдауға көмектеседі.

8.33. Микрокредит тек мерзімділік және қамтамасыз етілу шарттары бойынша беріледі.

8.34. Қарыз алушы кепіл затын қайтарып сатып алмауға құқылы.

8.35. Микрокредит таңдалған тарифтік жоспардың талаптарына сәйкес белгілі бір мерзімге (негізгі мерзім) беріледі. Ол аяқталғаннан кейін, егер тарифтік жоспардың шарттарында өзгеше көзделмесе, кепілдік және кепілдіктен кейінгі мерзімдер қолданыла бастайды. Кепілдік мерзімі өткеннен кейінгі барлық күндер кепілдіктен кейінгі кезең болып саналады. Бұл ретте бөлімшеде кепілдің болуы міндетті соңғы күн тарифтік жоспардың шарттарына сәйкес кепілдік мерзімінің аяқталатын күні болып табылады.

8.36. Жеке басын кұландыратын құжатты ұсынған кезде, микрокредит берілген бөлімшеде Ломбардқа микрокредит сомасын қайтарып және сыйақыны (айыппұл, өсімпұл сомасы болған жағдайда) төлей отырып, микрокредитті Шарттың қолданылу мерзімінің кез келген күнінде өтеуге болады.

8.37. Кепілді бағалау, оның сапасына талаптар қою және кепіл мүлкін сақтау үшін орау жөніндегі барлық операциялар Қарыз алушының қатысуымен жүзеге асырылады. Зергерлік бұйымдар (заттаңбалары жоқ) және бағалы қорытпалар сынығы сынамалау қадағалауы қағидаларына сәйкес міндетті түрде клшенеді және химиялық реактивтермен сынамаланады. Есептеуге химиялық реактивтермен расталған сынама, орнатылған тастардың салмағын есепке алмағандағы бағалы қорытпалардың таза салмағы, алгоритм шарттары (жай-үйі, өтімділігі, сұраныс және т.б.) алынады.

8.38. Кредиттік тәуекелді азайтуға бағытталған және берілген микрокредиттің қайтарылудың әрі сыйақының төленуін қамтамасыз ететін шарттар мен тәсілдердің жиынтығы Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету болып табылады.

8.39. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, Заңға және осы Қағидаларға сәйкес белгіленеді.

8.40. Қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерді орындауы:

8.40.1. тиісті қаржы жылына арналған республикалық бюджет туралы заңмен белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде, бір жылға дейінгі мерзімге жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қоюмен;

8.40.2. микрокредит беру бағдарламасына байланысты осы Қағидаларда және микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерде микрокредит сомасын қайтару және (немесе) микрокредит беру туралы шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені орындауды бұзғаны үшін Қарыз алушының Ломбардқа төлейтін тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеумен және өндіріп алумен;

8.40.3. Қарыз алушы микрокредит беру туралы жасалған шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайда, Ломбардтың кепіл мүлкін өткізуімен және барлық сомаларды өтеуімен қамтамасыз етілуі мүмкін.

8.41. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілдермен.

8.42. Қамтамасыз ету негізгі борыш сомасын, сыйақыны және ықтимал тұрақсыздық айыптарын жабу үшін жеткілікті болуы тиіс.

8.43. Қарыз алушыға меншік құқығымен тиесілі және үшінші тұлғалардың құқықтарымен ауыртпалық салынбаған мүлік кепіл заты бола алады. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар осы Қағидалардың 4-тарауында көзделген.

8.44. Ломбард Қарыз алушының келісімінсіз Заңда көрсетілген үшінші тұлғаларға микрокредит беру туралы шарт бойынша өзінің құқықтарын беруге (бөліп беруге) құқылы.

Бұл ретте Ломбард құқықтарды беру шарты жасасылғанға дейін жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушыға (егер микрокредит кәсіпкерлік қызметпен байланысты болмаса) құқықтарды беру жоспарланғаны туралы, осыған байланысты оның дербес деректерін беру (өңдеу) туралы хабарлауға міндетті.

Құқықтарды басқаға беру шарты жасасылғаннан кейін Ломбард 30 күнтізбелік күн ішінде Қарыз алушыға талап ету құқығының кімге берілгенін, төлемдер үшін жаңа кредитордың деректемелерін, берілген талаптардың көлемін, берешектің мөлшері мен құрылымын көрсете отырып, берілгені туралы хабарлайды, сондай-ақ жаңа кредиторға микрокредит шартының және кепіл затына құқық белгілейтін құжаттардың (болған жағдайда) түпнұсқаларын береді.

8.45. Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткізіп алынған жағдайда Ломбард ол басталған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей Қарыз алушыға Шартта көзделген тәсілмен хабарлайды.

Хабарламада мыналар болуы тиіс:

- хабарламада көрсетілген күндегі шарт бойынша мерзімі өткен төлемдердің мөлшері;
- шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді енгізу туралы талап;
- қарыз алушының Шарт бойынша міндеттемелерді орындамауының салдарларын түсіндіру;
- қарыз алушының Заңның 9-2-бабының 2-тармағында белгіленген тәртіппен Шартқа өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен Ломбардқа жүгінуге құқығына нұсқау;
- ұйымның қарауынша басқа да мәліметтер.

Ломбард қарыз алушыға хабарлау үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

8.46. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімі өткізіп алынған жағдайда Ломбард Қарыз алушыға Заңның 9-2-бабында көзделген тәртіппен және мерзімдерде хабарлайды.

Қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Қарыз алушының) Шартта көрсетілген жеке басының (орналасқан) жері бойынша немесе ол микрокредит беру туралы Шартта көзделген тәсілмен Ломбардқа хабарлаған мекенжайға жіберілетін қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің бар екені туралы хабарлама Талаптарға 6-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда рәсімделеді. SMS-хабарлама, push-хабарлама желісі немесе мобильді қосымша (болған жағдайда) арқылы жіберілетін хабарламада Заңның 9-2-бабы 1-тармағының бірінші бөлігінде көзделген ақпарат көрсетіледі.

8.47. Ломбард Қарыз алушыға Заңның 9-2-бабының 1-тармағында көзделген хабарламаны жіберген күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде Қарыз алушы Ломбардқа жазбаша нысанда және (немесе) микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен, соның ішінде шартта көрсетілген заңды мекенжай бойынша Ломбардқа барып, мыналарға қатысты ұсыныспен жүгінуге құқылы:

8.47.1. Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін азайту жағына өзгерту;

8.47.2. микрокредит беру туралы шарт бойынша ай сайынғы төлемді микрокредит беру туралы шартта белгіленген мөлшерден кемінде елу пайызға кемінде 3 ай мерзімге азайту;

8.47.3. негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру;

8.47.4. берешекті өтеу әдісін және (немесе) берешекті өтеу кезектілігін, соның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтей отырып өзгерту;

8.47.5. микрокредит мерзімін өзгерту;

8.47.6. мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредитке қызмет көрсетуге байланысты тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жою;

Қарыз алушының аталған өтінішінде микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алудың туындау себептері, Қарыз алушының ағымдағы кірістері туралы мәліметтер, Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы ұсыныспен жүгінуді негіздейтін (оған негіз болатын) басқа да мән-жайлар болуы тиіс.

Микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізуді қарау тәртібі, Қарыз алушының шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішіне қоса берілетін құжаттардың тізбесі, сондай-ақ Ломбардтың уәкілетті органды Қарыз алушылардың микрокредит беру туралы шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініштерін қарау нәтижелері туралы хабардар ету тәртібі уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісімен айқындалады.

8.48. Ломбард Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген Қарыз алушының өтінішін алған күннен бастап 15 күнтізбелік күн ішінде Қарыз алушы ұсынған Шарт талаптарына өзгерістер енгізу мүмкіндігін қарауға және Шартта көзделген тәсілмен Қарыз алушыға Ломбард қабылдаған келесідей шешімдердің бірі туралы жазбаша хабарлауға міндетті:

8.48.1. Қарыз алушы ұсынған өзгерістерді Шарт талаптарына енгізуге келісімі туралы;

8.48.2. Ломбардтың Қарыз алушыға Шартқа өзгерістер енгізу туралы қарсы ұсынысы туралы;

8.48.3. Қарыз алушы ұсынған Шарт талаптарына өзгерістерді енгізуден бас тарту себептерін үежді негіздей отырып бас тарту туралы.

Қарыз алушының Ломбардта бірнеше Шарты болған жағдайда өтінішті қарау және шешім қабылдау әрбір шарт бойынша жекелеп жүзеге асырылады.

8.49. Егер көрсетілген өзгерістерді енгізу туралы ұсынысы бар өтінішті Ломбардқа мынадай қарыз алушылардың кез келгені жіберген болса, Ломбард Заңның 9-2-бабының 3-2-тармағында көзделген жағдайларда Заңның 9-2-бабы 2-тармағының 2) және (немесе) 3) тармақшаларында көрсетілген Шарт шарттарына өзгерістер енгізуге міндетті:

8.49.1. «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік жағынан осал топтарына жататын;

8.49.2. төтенше жағдайды енгізуге негіз болған мән-жайлар салдарынан зардап шеккендер.

8.50. Ломбардтың осы Қағидалардың 8.49-тармағында көрсетілген Шартқа өзгерістер енгізуі мынадай талаптардың кез келгені болған кезде жүзеге асырылады:

8.50.1. қарыз алушы жүгінген айдың алдындағы он екі айдағы осы қарыз алушының орташа айлық кірісімен салыстырғанда қарыз алушы жүгінген айдың алдындағы екі айда есептелген қарыз алушының орташа айлық кірісінің отыз пайыздан астамға төмендеуі;

8.50.2. қарыз алушының Ломбардқа жүгінген сәтте мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек алуы.

8.51. Қарыз алушының Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген өтінішін қарау кезеңінде Ломбардтың микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқығы жоқ.

8.52. Қарыз алушы Ломбардтың Заңның 9-2-бабы 3-тармағының 2) тармақшасында көзделген шешімін алған күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде Ломбард пен жеке тұлға – қарыз алушы арасында өзара қабылданатын шешімге қол жеткізбеуі Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту болып есептеледі. Көрсетілген мерзім екі тараптың келісімі болған кезде ұзартылуы мүмкін.

## 9. Қаржылық қызметтерді тұтынұшылармен (Өтініш берүшілермен) жұмыс істеу тәртібі туралы ереже

9.1. Ломбард өзінің микрокредиттер ұсыну жөніндегі қызметін адал іс-қимыл қағидаттарына сәйкес жүзеге асырады. Атап айтқанда:

9.1.1. адалдық – қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Өтініш берүшілердің) мүддесі үшін олардың сенімін теріс пайдаланбай әрекет ету;

9.1.2. болжанатын зиянға жол бермеу – қаржы өнімдерін (микрокредит беру бағдарламаларын) әзірлеу, сату және оларға қызмет көрсету кезінде қаржылық қызметтерді тұтынұшыға (Өтініш берүшіге) залалды және өзге де жағымсыз салдарларды болғызбау бойынша шаралар қабылдау.

Осы мақсаттарда Ломбард қаржылық өнімдерді (микрокредит беру бағдарламаларын) әзірлеу және ұсыну кезінде олардың шарттарының қаржылық қызметтерді тұтынұшылар (Өтініш берүші) үшін ықтимал салдарларын бағалайды. Мұндай бағалау кезінде өзгелермен қатар мыналар ескеріледі:

- қаржылық қызметтердің тұтынұшысында (Өтініш берүшіде) өнімнің (микрокредит беру бағдарламаларының) шарттарын қолдану кезінде қаржылық міндеттемелердің едәуір арту ықтималдығы;

- шағымдар, өтініштер туралы мәліметтер және қаржы қызметтерін тұтынұшыларға (Өтініш берүшіге) залал келтіру тәуекелдері туралы күәландыратын өзге де деректер;

9.1.3. қаржылық қызметтерді тұтынұшылардың (Өтініш берүшінің) мақсаттарын (қажеттіліктерін) және қаржылық жағдайын ескере отырып, қаржы өнімдерін (микрокредит беру бағдарламаларын) ұсыну;

9.1.4. Талаптарға сәйкес қаржы өнімі (микрокредит беру бағдарламасы) туралы ақпаратты қаржылық қызметтерді тұтынұшыға (Өтініш берүшіге) сатып алынатын қаржылық өнімді (микрокредит беру бағдарламасын) оның шарттарын, құнын, тәуекелдерін және оны сатып алу салдарларын ескере отырып, саналы түрде таңдау жасауға мүмкіндік беретін нысанда ашу;

9.1.5. әділ және тең қатынас — қаржылық қызметтерді тұтынұшыларға (Өтініш берүшіге) жолданымдарына қызмет көрсету және қарау кезінде кемсітушіліктің, негізсіз шектеулердің және ішкі рәсімдерді бұза отырып қабылданатын шешімдердің болмауы;

9.1.6. мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу;

9.1.7. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, негізгі қаржы өнімін (микрокредит беру бағдарламасын) алу шарттарын нашарлатпай, қосымша қызметтерді тек ерікті негізде ұсыну;

9.1.8. қаржылық қызметтерді тұтынушыларға (Өтініш берушіге), соның ішінде мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына ақпаратқа және қаржы өнімдеріне (микрокредит беру бағдарламаларына) тең қолжетімділікті қамтамасыз ету;

9.1.9. Ломбардтың қаржылық қызметтерді тұтынушымен (Өтініш берушімен) өзара іс-қимылының барлық кезеңдерінде Ломбардтың жоғарыда көрсетілген қағидаттарды сақтау жауапкершілігін өз мойнына алуы.

9.2. Микрокредиттер беру кезде адал іс-қимыл қағидаттарын іске асыру мақсатында Ломбард жауапты микрокредит беру тәсілдерін қолданады.

Жауапкершілікпен микрокредит беру деп Ломбардтың қаржылық қызметтерді тұтынушыға – жеке тұлғаға (Өтініш берушіге) оның төлем қабілеттілігі мен борыштық жүктемесін, сондай-ақ шектен тыс берешекті болдырмау және қаржылық қызметтерді тұтынушыға (Өтініш берушіге) зиян келтіру тәуекелін төмендету мақсатында микрокредит алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) ескере отырып, микрокредит беру жөніндегі қызметті жүзеге асыруы түсініледі.

9.3. Жауапкершілікпен микрокредит беру Ломбардтың микрокредит беруді болдырмауға бағытталған шаралар қабылдауын қамтиды, олар:

9.3.1. қаржылық қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің) мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келмеуі;

9.3.2. оның қаржылық мүмкіндіктеріне және төлем қабілеттілігі деңгейіне сай келмеуі;

9.3.3. қаржылық қызметтерді тұтынушыда (Өтініш берушіде) микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына әкеп соғуы.

9.4. Ломбард жауапкершілікпен микрокредит беруді жүзеге асыру кезінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

9.4.1. жарамдылық қағидаты – қаржы өнімі тұтынушының (Өтініш берушінің) мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;

9.4.2. зиянды болғызбау қағидаты – қаржылық қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің) төлем қабілеттілігін және борыштық жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде онда елеулі қаржылық қиындықтар туындау ықтималдығы жоғары микрокредит беруге жол бермеу;

9.4.3. жеке бағалау қағидаты – қаржылық қызметтерді тұтынушының (Өтініш берушінің) жеке жағдайлары, оның кірістері, міндеттемелері, оның әлеуметтік мәртебесі және отбасылық жағдайы туралы мәліметтер ескеріле отырып жүзеге асырылады;

9.4.4. дәлелділік қағидаты – Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушыға (Өтініш берушіге) қаржылық қызметтерді ұсыну туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалаудың мәліметтері мен нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді.

9.5. Ломбард консультациялар беру және Шарт жасасу кезінде Өтініш берушіге қолданыстағы заңнамада көзделген микрокредит беру бағдарламасы туралы ақпаратты жеткізуге міндетті.

9.6. Микрокредиттер (микрокредит беру бағдарламалары) туралы ақпаратты ашуды Ломбард бөлімшелерде, Ломбардтың мобильді қосымшасында (ол бар болған жағдайда) ақпарат орналастыру, микрокредит ұсынудың байланысты жарнама тарату арқылы, сондай-ақ Ломбард қызметкерлерінің (олар бар болған жағдайда, уәкілетті агенттердің) қаржылық қызметтерді тұтынушыларға (Өтініш берушілерге) консультациялар беру кезінде жүзеге асырады.

9.7. Жалпы ақпарат беру шеңберінде мыналар ашылады (бірақ бұлармен шектелмейді):

9.7.1. Ломбардтың толық атауы, ал Ломбард тауар белгісін (брендін) пайдаланған кезде осындай тауар белгісі туралы да ақпарат;

9.7.2. байланыс ақпараты, оның ішінде Ломбард бөлімшелерінің орналасқан жері, телефоны, электрондық поштасы;

9.7.3. микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензияның болуы туралы мәліметтер;

9.7.4. дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде сыйақы мөлшерлемесін (бұдан әрі – ЖТСМ) көрсете отырып, микрокредиттердің тізбесі, сондай-ақ қаржы өнімі (микрокредит беру бағдарламасы) арналған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың (Өтініш берушілердің) нысаналы тобы туралы ақпарат;

9.7.5. жеке тұлғаларға микрокредиттер бойынша көрсетілетін қызметтер үшін қолданыстағы сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтердің бекіту және оларға өзгерістер енгізу күндері туралы мәліметтерді, ішкі құжаттардың нөмірлерін және оларды бекіткен (қабылдаған) органды көрсете отырып, сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтер.

9.8. Ломбардтың интернет-ресурсында (ол бар болған жағдайда) осы Қағидалардың 9.7-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ мынадай ақпарат шектелмей орналастырылады:

9.8.1. микрокредиттер беру қағидалары;

9.8.2. уәкілетті агенттердің тізілімі (олар бар болған жағдайда);

9.8.3. өтініш беруге арналған нысан, сондай-ақ микроқаржылық қызмет мәселелері бойынша қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Өтініш берушінің) тегін жүгінуге мүмкіндігі туралы ақпарат;

9.8.4. қаржылық қызметтерді тұтынұшы жеке тұлғаның (Қарыз алушының) Микроқаржылық қызмет туралы заңның 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес ұсынылатын шарттың талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішінің нысаны;

9.8.5. микроқаржылық омбудсман қызметінің байланыс деректері.

9.9. Ломбард бөлімшелерінде ЖТСМ сыйақы мөлшерлемелері, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері көрсетілген қолданыстағы тарифтік жоспарларға қатысты барлық ақпарат бар.

9.10. Ақпаратты ашу Ломбардтың қаржылық қызметтерді тұтынұшымен (Өтініш берушімен) өзара іс-қимылының барлық кезеңдерінде жүзеге асырылады:

9.10.1. шарт жасасқанға дейін;

9.10.2. шарт жасасу сәтінде;

9.10.3. шарттың қолданылу мерзімі ішінде.

9.11. Микрокредиттер туралы ақпарат қаржылық қызметтерді тұтынұшы – клиентке (Өтініш берушіге) ауызша, жазбаша нысанда не оның сақталуын және микрокредит беру туралы шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде өзгеріссіз түрде қайта қалпына келтіруге мүмкіндігін қамтамасыз ететін нысанда тегін беріледі.

9.12. Клиентпен (Өтініш берушімен) жұмыс істеу кезінде Ломбард мынадай талаптарға жауап беретін шынайы ақпаратты ұсынуға міндетті:

9.12.1. артық заңдық және техникалық тұжырымдарды пайдаланбай анық және басқаша түсіндіруге жатпайтын мағынада жазылады;

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

9.12.3. қарама-қайшы (екіұшты) нее жаңылыстыратын мәліметтерді қамтымайды;

9.12.4. қаріптің ыңғайлы өлшемін, аралықтарды, сондай-ақ қажет болған жағдайда кестелер, графиктер мен мысалдарды пайдалана отырып, көзге көретіндей қолжетімді және оқылатын нысанда рәсімделеді;

9.12.5. сенім білдірілген тұлға арқылы ақпарат алу мүмкіндігін қоса алғанда, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін қолжетімді нысандарда ұсынылады;

9.12.6. негізгі талаптарды, құнды (белгіленетін және қарыз алушы – заңды тұлғалардан алынатын сыйақы мөлшерлемелері, комиссиялар және өзге де төлемдер), сондай-ақ оларды мәтінде немесе көзбен көріп рәсімдеу кезінде жасыруға мүмкіндік бермейтін микрокредитке байланысты тәуекелдерді бөлуді қамтамасыз ете отырып жазылады және құрылымдалады.

9.13. Микрокредит беру туралы шартқа қызмет көрсету кезеңінде Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Қарыз алушының) 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:

9.13.1. Ломбардқа төленген ақша сомасы;

9.13.2. мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болған жағдайда);

9.13.3. борыш қалдығы;

9.13.4. төлемдердің мөлшері мен мерзімі;

9.13.5. кредит беру лимиті (бар болған жағдайда) туралы мәліметтерді береді.

Мәліметтер Қарыз алушыдан белгіленген және өндіріп алынатын негізгі борыш, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) және өзге де төлемдер сомасы көрсетіле отырып ұсынылады.

9.14. Қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Қарыз алушының) өтініші бойынша Ломбард 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Микрокредит бойынша берешек толық өтелгеннен кейін өтініш алған күннен бастап жазбаша нысанда не микрокредит беру туралы шартта көзделген тәсілмен берешектің жоқтығы туралы анықтаманы өтеусіз береді.

Егер қаржылық қызметтерді тұтынұшының (Қарыз алушының) өтінішінде қосымша мәліметтер және (немесе) ақпарат сұратылса, онда өтініш Талаптардың 109 және 110-тармақтарында белгіленген мерзімдерде қаралады.

#### 10. Ломбард пен қаржылық қызметтерді тұтынұшы (Өтініш беруші) арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынұшы (Өтініш берушімен) және қаржы омбұдсманының өзара іс-қимыл жасау тәртібі

10.1. Жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушы Заңның 9-2-бабы 3-тармағының бірінші бөлігінің 3) тармақшасында көзделген Ломбард шешімін алған күннен бастап 15 күнтізбелік күн ішінде немесе Заңның 9-2-бабы 3-тармағының бесінші бөлігінде көзделген мерзімде микрокредит беру туралы шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қабылданатын шешімге қол жеткізілмеген кезде Ломбардты біржола хабардар ете отырып, микроқаржы омбұдсманына жүгінуге құқылы.

10.2. Микроқаржы омбұдсманы жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушының Ломбардқа жүгінгені және Ломбардпен микрокредит беру туралы шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қабылданатын шешімге қол жеткізілмегені туралы дәлелдемелер ұсынылған кезде оның өтінішін қарайды.

10.3. Өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға микроқаржы омбұдсманы болып табылады, ол жеке тұлғаның және Ломбардтың құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында өзінің өтініші бойынша Ломбард пен жеке тұлға арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді, сондай-ақ Заңның 29-1-бабының 2-тармағында көзделген жағдайларда реттеуді жүзеге асырады.

10.4. Микрокредит беру құпиясы микроқаржы омбұдсманына өзінің қарауындағы жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушылардың микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді реттеу жөніндегі өтініштері бойынша, соның ішінде Заңның 9-1-бабының 4-тармағында және 5-тармағының бірінші бөлігінде көрсетілген тұлғаға құқығы (талабы) жол берілген шарттар бойынша ашылуы мүмкін.

10.5. Шешімді микроқаржы омбұдсманы жеке өзі қабылдайды және дауға қатысушы тараптардың назарына жазбаша түрде жеткізеді.

10.6. Шешім қабылдау кезінде микроқаржы омбұдсманы Қазақстан Республикасының заңнамасын және жасалған шарттардың талаптарын басшылыққа алады.

10.7. Микроқаржы омбұдсманы мынадай өтініштерді қарамайды:

10.7.1. соттың қарауына қабылданған және (немесе) олар бойынша заңды күшіне енген сот актісі бар өтініштерді;

10.7.2. олар бойынша жүгінетін тұлға микрокредит беру туралы шарт шеңберінде туындаған жағдайды реттеу мақсатында Ломбардқа, микрокредит беру туралы шарт бойынша құқығы (талабы) жол берілген тұлғаға жүгінгені туралы жазбаша дәлелдемені ұсынбаған өтініштерді;

10.7.3. істің жаңа мән-жайлары болмаған кезде қайта жіберілген өтініштерді.

10.8. Микроқаржы омбұдсманының шешімі жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушы оны қабылдаған жағдайда, Ломбард үшін, жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқығы (талабы) жол берілген тұлға үшін міндетті болады.

10.9. Өтінішті қарау нәтижелері мүдделі тараптар немесе олардың өкілдері қол қоятын хаттамамен рәсімделіп, жеке тұлғаның және Ломбардтың, қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқығы (талабы) жол берілген тұлғаның назарына жеткізіледі.

10.10. Микроқаржы омбұдсманының шешімімен келіспеген жағдайда, мүдделі тарап сотқа жүгінуге құқылы.

10.11. Ломбард, Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқығы (талабы) жол берілген тұлға микроқаржы омбудсманының шешімін ол белгілеген мерзімде орындамаған жағдайда, микроқаржы омбудсманы бес жұмыс күнінен кешіктірмей бұл туралы уәкілетті органды хабардар етуге міндетті.

10.12. Егер тараптардың келісімі бойынша өзгеше мерзім белгіленбесе, Ломбардтың, Қарыз алушымен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша құқығы (талабы) жол берілген тұлғаның микроқаржы омбудсманының шешімін орындау мерзімі отыз күнтізбелік күнді құрайды.

## 11. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына микрокредит беру тәртібі.

Сенім білдірілген адамның қатысуымен мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету ерекшеліктері

11.1. Мүгедектігі бар адамдарға (бұдан әрі – МБА) және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (бұдан әрі – ЖШТ) қызмет көрсетуге арналған физикалық қолжетімділік қаржы ұйымдарының бөлімшелерінің мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету бойынша қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптары ескеріле отырып жүзеге асырылады.

11.2. Ломбард МБА мен ЖШТ-ға бірінші кезекте қызмет көрсету мүмкіндігін ұсына отырып, жүгінген Өтініш берушілерге тең қызмет көрсету шарттарын қамтамасыз етеді.

11.3. Көру қабілеті бұзылған Өтініш берушіге қызмет көрсету кезінде Ломбардтың сарапшы-бағалаушысы мынадай әрекеттерді жүзеге асырады:

11.3.1. алдымен өзін таныстырады және Өтініш берушіге қарым-қатынастың тікелей өзімен өтіп жатқанын білдіре отырып, Ломбард үй-жайында бағдарлауға көмек көрсетеді;

11.3.2. бірінші кезекте қызмет көрсетілуін қамтамасыз етеді және қажетті қызмет көрсету терезесіне дейін қозғалып баруына көмектеседі;

11.3.3. кез келген ақпаратпен танысу және операцияларды жүргізу үшін ұлғайтқыштың (лүпа) немесе электрондық бейне-үлкейткіштің (бар болған жағдайда) бар екені туралы ақпарат береді;

11.3.4. ақпаратпен және құжаттамамен, соның ішінде қол қоюға ұсынылатын құжаттармен танысу тәсілін нақтылайды, өзара іс-қимылдың бірнеше баламалы арналарын ұсынады (шағылысуды болдырмайтын күңгірт қағаздағы ірі қарппен құжатты қағаз жеткізгіште ұсыну, қолма-қол (қағаз жеткізгіште) қолжетімді форматтағы құжатты ұсыну және (немесе) электрондық нысанда қолжетімді форматта (өтініш беруші/қарыз алушы көрсеткен телефон нөміріне, электрондық пошта мекенжайына жіберу, өтініш беруші/қарыз алушы ұсынған электрондық жеткізгішке көшіру және т.б.), өзгертүлерден қорғалған, экрандық қолжетімділік бағдарламаларымен оқуға болатын форматта (PDF (міндетті түрде мәтіндік қабаты бар), RTF, TXT, DOC(X)) ұсыну);

11.3.5. микрокредит беру туралы шарттың және Өтініш беруші қол қоятын басқа да құжаттардың мәтінін дауыстап оқып береді;

11.4. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған Өтініш берушіге қызмет көрсету кезінде Ломбардтың сарапшы-бағалаушысы мынадай әрекеттерді жүзеге асырады:

11.4.1. қарым-қатынас жасаудың және ақпарат алудың барынша қолайлы тәсілдерін нақтылайды, ойын айтуға мүмкіндік береді, сөзін бөлмейді, оны асықтыруға немесе оның орнына сөйлемді аяқтауға тырыспайды не коммуникацияның баламалы тәсілін өдеппен ұсынады (қағаз пен қаламның көмегімен, телефонды пайдалану арқылы және т.б.);

11.4.2. өтініш беруші/қарыз алушы айтылған ақпаратты еріннен оқуы үшін ыңғайлылықты қамтамасыз ету мақсатында оның бетіне қарап, тиісті өтінішсіз дауыс көтермей, сабырлы әрі анық артикуляциямен сөйлейді, өтініш беруші/қарыз алушы жақсырақ еститін тұста тұрады/болады (мұндай мүмкіндік болған жағдайда), ақпаратты қайталауды өтінеді, қажетіне қарай сөйлемді мүмкіндігінше қарапайымдатып, оның мәнін сақтай отырып, тіркестерді басқа сөздермен қайталайды;

11.4.3. қажет болған жағдайда оған қол тигізбей, қолын бұлғау арқылы назарын аударады;

11.4.4. қажет болған жағдайда Өтініш берушімен жазбаша, жеке сұрдоаудармашы арқылы қарым-қатынасты немесе Өтініш берушіге тиесілі мобильді құрылғыны пайдалану арқылы сұрдоаударманың қашықтықтан көрсетілетін сервисін пайдалануды қамтамасыз етеді;

11.4.5. Өтініш берушінің келісімі болған кезде оның мәліметтерінде тиісті белгілердің бар-жоғын тексере отырып, Өтініш берушінің жеке сұрдоаудармашысының немесе тифлосұрдоаудармашысының қатысуына кедергі жасамайды. Егер Өтініш берушіге ілесіп жүрген адам өзінің ишара тілінің аудармашысы (сұрдоаудармашы, тифлосұрдоаудармашы) екенін мәлімдесе, Ломбардтың сарапшы-бағалаушысы көзбен сәйкестендіру үшін жеке басын кұеландыратын құжатты, сондай-ақ білімі мен (немесе) біліктілігін растайтын құжаттарды ұсынуды талап етуге және олардан көшірме алуға құқылы;

11.4.6. қауіпсіздік мақсатында, тиісті техникалық мүмкіндік болған жағдайда, алдын ала ескерте отырып, ишара тілі аудармашысының қатысуымен қызмет көрсетуді бейнежазбаға түсіреді, ишара тілі аудармашысынан құжат мәтінінің бұрмаланбай аударылғанын көрсете отырып, құжатқа жеке қолын қоюды талап етеді. Ишара тілінің аудармашысы өзінің біліктілігін растаудан және аударманың шынайылығын растаудан бөлек, өзіне мәлім болған ақпаратты жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюға міндеттенеді (микрокредит беру құпиясы, заңмен қорғалатын құпия, дербес деректерді қорғау);

11.4.7. Өтініш берушіге мазмұнымен кейіннен танысу үшін Өтініш берушіге дәл әрі толық жеткізілуі тиіс кез келген құжаттың электрондық көшірмесін алу мүмкіндігін ұсынады (өтініш беруші/қарыз алушы көрсеткен телефонға, электрондық поштаға жіберу, өтініш беруші/қарыз алушы ұсынған электрондық жеткізгішке көшіру және т.б.);

11.4.8. вербалды емес (ауызша емес) қарым-қатынас арнасы арқылы байланыс орталықтарымен өзара іс-қимыл жасау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

11.5. Тірек-қимыл аппараты бұзылған Өтініш берушіге қызмет көрсету кезінде Ломбардтың сарапшы-бағалаушысы мынадай әрекеттерді жүзеге асырады:

11.5.1. Өтініш берушіге Ломбард үй-жайында бағдарлауға және операцияны таңдауға көмектеседі;

11.5.2. Өтініш берушіге, соның ішінде мүгедектерге арналған арбамен қозғалатын адамға қызмет көрсету терезесіне кедергісіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

11.6. МБА мен ЖШТ-ға жататын Өтініш берушіге қызмет көрсету кезінде оған Ломбардпен өзара іс-қимыл жасау және микрокредит алу үшін сенім білдірілген тұлғаны тағайындау мүмкіндігі беріледі.

Сенім білдірілген тұлға сәйкестендіру үшін Ломбардқа өзінің жеке басын кұеландыратын құжатты, Өтініш беруші/қарыз алушы Ломбардта өзінің мүдделерін білдіруге заңмен белгіленген тәртіппен берген, нотариус кұеландырған сенімхаттың түпнұсқасы мен көшірмесін ұсынады, сондай-ақ өзіне мәлім болған ақпаратты жария етпеу туралы міндеттемеге (микрокредит беру құпиясы, заңмен қорғалатын құпия, дербес деректерді қорғау) және Қарыз алушының микрокредит алуы үшін қажетті басқа да құжаттарға қол қояды.

11.7. МБА мен ЖШТ-ға жататын Өтініш берушіге қызмет көрсету үшін Ломбард халықаралық практиканы ескере отырып, Ломбардтың басқа да ішкі құжаттарына сәйкес өзге де бейімделген шешімдерді әзірлей алады.

## 12. Дауларды шешу тәртібі

12.1. Тараптар арасында Шарт бойынша және/немесе оған байланысты туындаған барлық даулар мен келіспеушіліктер өзара келіссөздер жүргізу арқылы реттеледі.

12.2. Даулар мен келіспеушіліктерді өзара келіссөздер арқылы шешу мүмкін болмаған жағдайда, олар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Қарағанды облысы Қазыбек би атындағы ауданының №2 аудандық сотында немесе Ломбардтың таңдауы бойынша өзге де сотта қаралуға тиіс. Ломбардтың мұндай құқығы бар және Өтініш беруші бұған келіседі.

12.3. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше мерзім белгіленбеген жағдайда Микрокредиттер ұсыну туралы шарттарды тиісінше орындамау бойынша Ломбардтың Қарыз алушыға талап қоюы бойынша талап қою мерзімі 5 (бес) жылды құрайды.

## 13. Өзге талаптар

13.1. Қарыз алушының Қосылу туралы өтінішіне және оның барлық ажырамас бөліктеріне қол қоюы Қарыз алушының Ломбардқа қажетті ақпаратты ұсынуға, оның дербес деректерін жинауға, өңдеуге және пайдалануға (соның ішінде Ломбардтың дерекқорында қағаз түрінде/электрондық

жеткізгіштерде жинауды, өңдеуді және сақтауды қоса алғанда), сондай-ақ Қарыз алушының қаржылық және басқа да мүлкілік сипаттағы міндеттемелеріне қатысты ақпаратты кредиттік бюроға ұсынуға сөзсіз жазбаша келісім беруді білдіреді, бұл ақпарат кейіннен кредиттік бюродан ақпарат алушыға ашылатын болады.

13.2. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартты жасаса отырып, соның ішінде Қосылу туралы өтінішке және оның барлық ажырамас бөліктеріне қол қоя отырып, Ломбардқа микрокредит беру туралы шартқа қол қою үшін, соның ішінде өзінің ресми өкілдері арқылы барлық құқықтарға ие екендігіне және толық әрекет қабілеттілігі бар екендігіне кепілдік береді.

13.3. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартты жасаса отырып, әрекетке қабілетті тұлға екенін, шарттың барлық талаптарымен, осы Қағидалармен танысқанын растайды. Шарттың барлық ережелері оған түсінікті және ол шарттың талаптарына қатысты жаңылыстырылмаған.

13.4. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шарттың және осы ретте қол қойылатын барлық қажетті құжаттардың барлық шарттары, соның ішінде сыйақы мөлшері, микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақыны төлеу бойынша міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының мөлшері өзін қанағаттандыратынын және ол үшін тым тиімсіз және/немесе кіріптарлық болып табылмайтынын растайды.

13.5. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартты жасаса отырып және осы ретте қажетті құжаттарға қол қоя отырып, өз әрекеттерінің маңызын толық түсінетінін, шарттың шарттарымен келісетінін және оның шарттарын қабылдайтынын мойындайды.

13.6. Қарыз алушы сондай-ақ микрокредит беру туралы шарт және осы ретте қол қойылатын барлық қажетті құжаттар алдау, күш көрсету, үрей тұғызу ықпалымен және ауыр мән-жайлардың жиынтығы салдарынан өзі үшін тым тиімсіз талаптарда жасалмағанын растайды.

13.7. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартты жасаса отырып, шартқа қол қойылған сәтте өзінің жауапкер ретінде сот процестеріне тартылмағанына және Ломбардқа кепілге берілетін мүлктің сот процестерінде дау заты болып табылмайтынына кепілдік береді.

13.8. Ломбард микрокредит беру туралы шарт бойынша өз құқықтарын Қарыз алушының келісімінсіз Заңда көрсетілген үшінші тұлғаларға беруге (жол беруге) құқылы. Бір Қарыз алушыға қатысты микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықты (талапты) бірнеше тұлғаға беруге жол берілмейді.

13.9. Қарыз алушы микрокредит беру туралы шартқа, Қосылу туралы өтінішке және оның барлық ажырамас бөліктеріне қол қою арқылы Ломбардтың өзінің қызметкерлері немесе уәкілетті тұлғалары арқылы Қарыз алушыға шарттың орындалуына байланысты тұындайтын мәселелер бойынша (соның ішінде берешекті өтеу мәселелері бойынша) жазбаша және/немесе ауызша нысанда пошта, телефон, факс, электрондық пошта арқылы, сайттағы жеке кабинетте, SMS-хабарламалар немесе басқа да байланыс құралдары арқылы жүгінуге келісім береді.

13.10. Ломбардтың Қарыз алушыға осы тармақшада аталған тәсілдердің кез келгенімен жіберген барлық хабарламалары, талаптары, хабарландырулар мен басқа да хабарламалары қашықтықтан өзара іс-қимыл жасау құралдарына жатады, жазбаша нысанда орындалған және тиісті түрде жіберілген болып есептеледі: Шартта көрсетілген электрондық пошта мекенжайына; Шартта көрсетілген тұрғылықты жері бойынша табыс етілгені туралы хабарламасы бар тапсырыс хатпен, соның ішінде отбасының көмелетке толған мүшелерінің бірі алған; SMS, WhatsApp/Telegram/Viber және т.б. хабарламалар арқылы; телефон байланысы арқылы; интернет-ресурс және Қарыз алушы көрсеткен өзге де байланыс арналары арқылы.

13.11. Тараптар жолданған барлық хабарламалар екінші Тарап алған болып есептеледі:

13.11.1. егер хабарламалар жеке өзіне табыс етілсе, онда хабарламаның көшірмесінде немесе телнұсқасында алушы Тараптың (кез келген қызметкердің) алған күні;

13.11.2. егер пошта арқылы немесе құрьерлік қызмет арқылы тапсырыс хатпен жіберілсе – алушыға табыс етілгені туралы хабарлама күні, соның ішінде көрсетілген мекенжай бойынша тұратын отбасының көмелетке толған мүшелерінің бірі алған күні;

13.11.3. егер электрондық пошта арқылы немесе мессенджерлер (WhatsApp/Telegram/Viber және т.б.) арқылы жіберілсе – сервер/бағдарлама/оператор тіркеген хабарламаның жеткізілген күні;

13.11.4. егер олар көрсетілген мобильді телефон нөміріне SMS-хабарлама және/немесе Push-хабарлама арқылы жіберілсе – SMS және/немесе Push-хабарлама жіберілген күні есептеледі.

13.12. Осы тармақшада көрсетілген тәсілдердің кез келгенімен жіберілген барлық хабарламалар, талаптар, хабарландырулар мен басқа да хабарламалар жазбаша нысанда орындалған және тиісті түрде жіберілген болып есептеледі.

13.13. Ломбард Қарыз алушының байланыс деректерінің, деректемелерінің және/немесе Қарыз алушы Ломбардқа хабарламаған өзге де ақпараттың өзгеруінен туындаған Ломбард хабарламаларын Қарыз алушының алмауы немесе уақтылы алмауы үшін жауапты болмайды.

13.14. Қарыз алушы хабарламаларды жіберу және (немесе) алу мақсатында жедел байланыс құралдарын пайдалануға байланысты тәуекелдерді өз мойнына алады, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей: алаяқтық тәуекелі, жіберілген ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізу, Қарыз алушының хабарламаларды алмауы немесе уақтылы алмауы, жедел байланыс құралдарының жұмысындағы іркілістерден және (немесе) хабарламаларды беру немесе алу үшін пайдаланылатын жабдықтың жұмысындағы ақаулардан туындаған Қарыз алушы немесе Ломбард алғанға дейін ақпараттың жоғалуы.

13.15. Ломбард осы Қағидаларда көзделген жағдайларды қоспағанда, осы Қағидаларға біржақты тәртіппен өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы.

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

13.17. Осы Қағидаларға өзгерістер мен толықтырулар енгізілген кезде Ломбард Өтініш берушілерді Қағидалардың талаптарымен (өзгерістерімен) таныстыру мақсатында Қағидаларды Өтініш берушілерге қызмет көрсететін Ломбард бөлімшелерінде, сондай-ақ оларды [www.goldencapital.kz](http://www.goldencapital.kz) сайтында орналастырады.

13.18. Қағидаларды Ломбард бөлімшелерінде, сондай-ақ олардың Ломбардтың [www.goldencapital.kz](http://www.goldencapital.kz) сайтында орналастырылған сәттен бастап Қағидаларға енгізілген кез келген өзгерістер мен толықтырулар Ломбардтың микрокредит беру туралы қолданыстағы шарттары бар барлық тұлғаларға қолданылады. Қарыз алушылар осы Қағидаларға енгізілген және Ломбард сайтында, сондай-ақ Ломбард бөлімшелерінде орналастырылған өзгерістер мен толықтыруларды өздері бақылауға міндетті.

13.19. Микрокредит беру туралы шарт қосылу туралы өтінішке және барлық қажетті құжаттарға қол қойылған сәттен бастап күшіне енеді және Тараптар өзіне қабылдаған барлық міндеттемелерді орындаған сәттен бастап тоқтатылды деп есептеледі.

13.20. Осы Қағидаларда айтылмаған барлық басқа жағдайларда Тараптар микрокредит беру туралы шартты, қосылу туралы өтінішті және мұндай шартқа байланысты басқа да құжаттарды және/немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

13.21. Қағидалар қазақ және орыс тілдерінде жасалған, олардың әрқайсысының Тараптар үшін бірдей заңды күші бар. Мәтіндерде әртүрлі түсініктер туындаған жағдайда орыс тілінде жасалған мәтінді басшылыққа алу қажет.

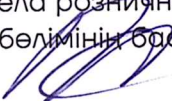
Өзірлеген/ Разработал(а):

Заңгер/Юрист  
Сорокина Л.Г.



Согласовано/ Келісілді:

Начальник отдела розничной торговли/  
Бөлшек сауда бөлімінің бастығы  
Күценко М.В.



Методист/Әдіскер:  
Шозда Е.В.

