



Golden Capital

2026 жылғы 21 шілдедегі Жалғыз қатысұшынын
№ 2 шешімі бекітілді

Утверждены решением единственного участника
№ 2 от «21» июля 2026 г.



МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ
"Ломбард Goldencapital.kz" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения_____ 3 стр.;
2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита_____ 3 стр.;
3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам_____ 3 стр.;
4. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению_____ 5 стр.;
5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита_____ 6 стр.;
6. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг (Заявителя), возникающих в процессе предоставления микрокредитов Ломбардом_____ 6 стр.;
7. Права и обязанности Ломбарда и потребителя финансовых услуг (Заявителя), их ответственность_____ 8 стр.;
8. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, включая порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг (Заемщика), порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения микрокредита, порядок взаимодействия с неплатежеспособным Заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога_____ 8 стр.;
9. Положение о порядке работы с потребителями финансовых услуг (Заявителями)_____ 13 стр.;
10. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг (Заявителем) и финансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между Ломбардом и потребителем финансовых услуг (Заявителем)_____ 16 стр.;
11. Порядок предоставления микрокредита лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения. Особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица_____ 17 стр.;
12. Порядок разрешения споров_____ 19 стр.;
13. Иные условия_____ 19 стр.

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 – Заявитель или Залогодатель либо Заемщик).

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, Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка № 92 от 15 мая 2026г. (далее – Требования), 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 Залогодателя 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 восьмистысячекратного 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. Выдача кредита может производиться наличными деньгами через кассу, либо безналичным путем – переводом на банковскую карту или текущий счет.

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

1.8. 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).

1.9. Ломбард не предоставляет график погашения микрокредита, поскольку, погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита. Указанное условие закреплено законодательно и подлежит пересмотру Ломбардом только в случае внесения изменений в действующие законодательные нормы.

2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

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

3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

3.1 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.

3.2. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год, независимо от срока предоставления микрокредита. Вознаграждение по микрокредиту исчисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом и рассчитывается в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

3.3. Очередность погашения задолженности по микрокредиту:

- в случае недостаточности суммы произведенного Заемщиком платежа по Договору, задолженность погашается в следующем порядке:

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

3.3.2. сумма задолженности по вознаграждению;

3.3.3. сумма задолженности по основному долгу.

3.4. Договор, заключенный на срок до 45 календарных дней в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год Законом «О республиканском бюджете», соответствует следующим условиям:

3.4.1. 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;

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

3.4.3. 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;

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

3.6. 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);

3.7. Для Договоров, за исключением указанных в п. 3.4 настоящих Правил, 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.

Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения составляет 46 (сорок шесть) процентов.

3.8. 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).

3.9. При желании, Заемщик имеет право совершить выкуп залога ранее, чем предусмотрено Договором, с соответствующим начислением вознаграждения, суммы неустойки (штрафов/пени) за фактические дни пользования кредитом.

4. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению

4.1. Основным видом движимого имущества, принимаемого в качестве залога, являются ювелирные изделия и лом золота, изделия из золота с драгоценными и недрагоценными камнями, изделия из платины, (Далее – весовое залоговое имущество).

4.2. При приеме весового залогового имущества со вставками из драгоценных/недрагоценных 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 или использованием формулы расчета веса камней. При приеме в залог весового залогового имущества, сумма оценки за один грамм чистого золота (т.е. без учета веса камня) определяется в зависимости от категории изделия и его пробы

4.3. Основные требования к принимаемому Ломбардом обеспечению определяются внутренним порядком перечня имущества, принимаемого в залог в качестве обеспечения исполнения обязательств, а также нормативными и иными документами (распоряжения, приказы), с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан и содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

4.3.1. в залог принимается движимое имущество, предназначенное для личного пользования;

4.3.2. заемщик должен иметь соответствующие права на предмет залога, в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан;

4.3.3. в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;

4.3.4. предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц.

4.4. Стоимость реализации залога, в случае неисполнения обязательств Заемщиком, определяется внутренними нормативными документами, с учетом издержек Ломбарда и не зависит от условий получения микрокредита, субъективной оценки стоимости имущества самим Заемщиком, его кредитной истории, платежеспособности и дальнейших планов на предмет залога (планирует/не планирует выкуп).

4.5. Ломбард вправе реализовать предмет залога по истечении срока действия Договора не ранее чем через 30 календарных дней.

4.6. 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.

4.7. При оценке предмета залога эксперт-оценщик учитывает качественные и количественные характеристики залогового имущества, его ликвидность. Ювелирное изделие в обязательном порядке апробируется химическими реактивами для проверки его качества и подлинности. Сумма оценки определяется по внутренним нормативным документам и зависит от веса, пробы, ликвидности и состояния имущества, принимаемого в залог. Сумма микрокредита, выдаваемая на руки Заемщику за предоставляемое в залог ювелирное изделие/лом, рассчитывается согласно утвержденным в Ломбарде тарифным планам, предлагаемым клиенту на выбор.

4.8. Оценка составного залогового имущества (изделие, содержащее бриллианты) производится из расчета суммирования стоимости золота и стоимости драгоценного камня.

4.9. При оценке составного залогового имущества (СЗИ) эксперт-оценщик руководствуется внутренними документами Ломбарда.

4.10. В случае отказа Заемщика от апробирования/проверки химическими реактивами ювелирных изделий или лома ювелирных изделий, предоставляемых в качестве залога, эксперт-оценщик вправе отказать в обслуживании.

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.

4.11. В случае возникновения между Ломбардом и Заемщиком спора, вызванного несогласием последнего с назначенной категорией оценки залогового имущества, эксперт-оценщик руководствуется только положениями соответствующих инструкций по приему и оценке различных видов залогового имущества, утвержденных директором Ломбарда. Все остальные факторы: мнение Заемщика, наличие прошлых сделок по залогу данного имущества или наличие документов, подтверждающих стоимость покупки рассматриваемого имущества, не являются основанием для изменения категории залогового имущества.

4.12. Наличие разного рода сопроводительных документов: этикеток, сертификатов, упаковочных талонов ломбардов/магазинов, коробочек и прочих атрибутов, не является решающим при принятии эксперт-оценщиком решения о назначении категории и не влияет в целом на оценку предмета залога. Исключением являются случаи, когда наличие подобной информации позволяет снизить сумму оценки.

5. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

5.1. Эксперт-оценщик принимает решение (положительное решение о предоставлении микрокредита либо решение об отказе в предоставлении микрокредита) в срок от 10 до 40 минут с момента предоставления Заявителем предмета залога для оценки и предъявления необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита.

6. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг (Заявителя), возникающих в процессе предоставления микрокредитов Ломбардом

6.1. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями Заемщика:

6.1.1. письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса;

6.1.2. устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении Ломбарда.

6.2. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на Ломбард, не признаются обращениями потребителей финансовых услуг (Заявителя) и рассматриваются как запросы информационного характера.

6.3. Уполномоченные лица Ломбарда проводят личный прием физических лиц (Заявителя) и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному приказом директора Ломбарда.

6.4. В случае, если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом организации во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем финансовых услуг (Заявителем) в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

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

6.6. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг об этом в начале разговора.

6.7. Письменные обращения потребителей финансовых услуг (Заявителя), в том числе поступившие через интернет-ресурс и (или) мобильное приложение Ломбарда (при наличии), подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними документами Ломбарда. В мобильном приложении (при наличии) для этих целей предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи обращения.

6.8. Потребителю финансовых услуг (Заявителю) выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения, либо делается соответствующая отметка на копии обращения, а при подаче обращения через интернет-ресурс, мобильное приложение Ломбарда (при наличии), направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

6.9. При недостаточности информации для рассмотрения обращения Ломбард запрашивает у потребителя финансовых услуг (Заявителя, Заемщика) дополнительные документы и сведения.

6.10. Срок рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг (Заявителя), составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в организацию.

6.11. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель финансовых услуг (Заявитель), извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия Ломбардом соответствующего решения.

6.12. Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц и информирует потребителей финансовых услуг (Заявителя), о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

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

6.13.1. обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем услуг (Заявителем, Заемщиком) вопросу;

6.13.2. ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы Ломбарда и условия договоров;

6.13.3. описание установленных фактических обстоятельств;

6.13.4. разъяснение права потребителя финансовых услуг (Заявителя), на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования).

6.14. В случае обоснованности обращения организация принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

6.15. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Ломбарда. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами Ломбарда.

Подписание ответа не требуется в случае его направления:

6.15.1. на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя финансовых услуг (Заявителя);

6.15.2. путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;

6.15.3. с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

6.16. При личной явке потребителя финансовых услуг (Заявителя) в Ломбард, ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением: ответа, доставленного заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг (Заявителя), а также ответов, доставляемых путем, указанным в п.6.15 настоящий Правил.

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

6.18. Ломбард ведет учет поступивших обращений.

7. Права и обязанности Ломбарда и потребителя финансовых услуг (Заявителя), их ответственность

7.1. Права и обязанности Ломбарда и потребителя финансовых услуг (Заявителя), их ответственность друг перед другом, определяется законодательством Республики Казахстан и заключенными Договорами.

8. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, включая порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг (Заявителя),
порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора,
требования к способу обеспечения исполнения обязательств,
порядок предоставления и погашения микрокредита,
порядок взаимодействия с неплатежеспособным Заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога

8.1. Ломбард при предоставлении финансовых продуктов (микрокредитов в соответствии с утвержденными программами микрокредитования) оценивает возможные последствия их условий для потребителей финансовых услуг (Заявителей).

При такой оценке учитываются, в том числе:

- 1) вероятность возникновения у потребителя финансовых услуг (Заявителя) значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта;
- 2) сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения убытка потребителям финансовых услуг (Заявителя).

8.2. При предоставлении Ломбардом финансовых продуктов (предоставление микрокредитов), Ломбард применяет подходы ответственного микрокредитования.

8.3. 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.

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

8.5. 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 по подсудности, указанной в п. 12.2. настоящих Правил.

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

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

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

- 8.8.1. удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
- 8.8.2. паспорт гражданина Республики Казахстан;
- 8.8.3. вид на жительство иностранца в Республики Казахстан;
- 8.8.4. удостоверение лица без гражданства (документ, подтверждающий право иностранца на постоянное проживание в Республике Казахстан).
- 8.8.5. заграничный паспорт.

8.9. 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.

8.10. Документ, удостоверяющий личность, должен быть действителен как на момент обращения в Ломбард для получения микрокредита, так и в момент исполнения Заемщиком обязательств по Договору.

8.11. До заключения Договора эксперт-оценщик разъясняет Заявителю следующую информацию:

8.11.1. существенные условия Договора, включая информацию о ставках, права и обязанности сторон;

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

8.11.3. ответственность залогодателя;

8.11.4. условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;

8.11.5. расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг;

8.11.6. о перечне документов, необходимых для заключения Договора;

8.11.7. о сроках предоставления микрокредита;

8.11.8. о предельной сумме микрокредита;

8.11.9. 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;

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

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

8.11.12. 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, пеню) при наличии;

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

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

8.11.15. о возможности подачи и сроках рассмотрения заявлений от Заявителей по вопросам, связанным с микрокредитом;

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

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

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

8.12. Ломбард предоставляет на ознакомление настоящие Правила, Договор и иные документы, оформляемые Сторонами до и при получении микрокредита и дает разумный срок для ознакомления Заявителя с указанными документами.

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

8.14. 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.

8.15. Эксперт-оценщик, в зависимости от характеристик предоставленного предмета залога и выбранных Заявителем условий тарифных планов, озвучивает предварительную сумму микрокредита, возможную к получению и иную информацию, в главе 8 Правил.

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

8.16. 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.

8.17. Ломбард предоставляет 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.

8.18. При консультировании не допускаются недобросовестные практики, в том числе предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации, сокрытие существенных условий и рисков, связанных с микрокредитом, подмена разъяснения навязыванием дополнительных услуг.

8.19. При работе с Заявителем в момент заключения Договора эксперт-оценщик разъясняет Заявителю:

8.19.1. права и обязанности сторон по Договору;

8.19.2. право на досрочное исполнение обязательств по Договору;

8.19.3. право отказаться от микрокредита либо расторгнуть Договор по инициативе потребителя финансовых услуг (Заявителя), а также возможные расходы, связанные с таким отказом или расторжением;

8.19.4. основания и порядок досрочного прекращения Договора;

8.19.5. порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения Ломбардом, а также право обратиться к микрофинансовому омбудсману.

8.20. Не допускается получение согласия потребителя финансовых услуг (Заявителя) на получение микрокредита или дополнительную услугу путем использования заранее отмеченных полей.

8.21. До принятия решения Заявителем о заключении Договора, эксперт-оценщик, оценив имущество, предлагаемое Заявителем в качестве предмета залога(заклада), согласовав с ним выбранный тарифный план, озвучивает Заявителю следующую информацию:

8.21.1. сумму микрокредита;

8.21.2. срок микрокредита;

8.21.3. размер ставки вознаграждения в процентах годовых;

8.21.4. размер ГЭСВ по микрокредиту (в процентах);

8.21.5. метод погашения микрокредита;

8.21.6. итоговый размер выплат по микрокредиту с распределением их на основной долг и начисленное вознаграждение.

8.22. Ломбард не предоставляет график погашения микрокредита, поскольку в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, требования в части предоставления графика не распространяются на соглашение о предоставлении (открытии) кредитной линии, а также на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

8.23. Выдача микрокредита оформляется заявлением о присоединении к Договору, либо договором о предоставлении микрокредита (соглашением о предоставлении (открытии) кредитной линии) и заявлением о присоединении.

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

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

8.26. Стандартные условия Договора, размещенные на сайте Ломбарда www.goldencapital.kz, а также в каждом отделении Ломбарда, содержат перечень обязательных условий, установленных нормативным актом уполномоченного органа и действующего законодательства Республики Казахстан.

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

8.28. 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 микрокредитования, достигнутые соглашением сторон (выбранный тарифный план, полное наименование и описание предмета залога, сумма его оценки, сумма выданного микрокредита, сроки, ставка вознаграждения, ставка ГЭСВ, размер неустойки).

8.29. Действия Ломбарда по осмотру и оценке имущества, консультациям специалистов проводятся на безвозмездной основе и не являются основанием для заключения Договора.

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

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

8.32. Ломбард предлагает на выбор Заявителя, Заемщика несколько видов тарифных планов, информирует об их отличиях, рекомендует возможные способы повышения оценочной стоимости залога, помогает выбрать тарифный план, наиболее оптимальный для Заявителя, Заемщика.

8.33. Микрокредит выдается только на условиях срочности и обеспеченности.

8.34. Заемщик вправе не выкупать предмет залога.

8.35. 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.

8.36. Микрокредит можно погасить в любой из дней действия Договора, 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.

8.37. Все операции по оценке залога, предъявление требований к его качеству и упаковка залогового имущества 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 проба, подтвержденная химическими реактивами, чистый вес драгоценного сплава без учета веса вставки, условия алгоритма (состояние, ликвидность, спрос и т.п.).

8.38. Обеспечением исполнения обязательств по Договору является совокупность условий и способов, направленных на минимизацию кредитного риска и гарантирующих возврат предоставленного микрокредита и уплату вознаграждения.

8.39. Требования к обеспечению исполнения обязательств устанавливаются в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом и настоящими Правилами.

8.40. Исполнение обязательств Заемщика по Договору может обеспечиваться следующими способами:

8.40.1. залогом движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем восьмидесятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете;

8.40.2. начислением и взысканием неустойки (штрафа, пени), выплачиваемой Заемщиком Ломбарду за нарушение выполнения обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита, в размере, определенном настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита в зависимости от программы микрокредитования;

8.40.3. в случае неисполнения Заемщиком обязательств по заключенному договору о предоставлении микрокредита, реализацией Ломбардом залогового имущества и погашением всех сумм;

8.41. иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

8.42. Обеспечение должно быть достаточным для покрытия суммы основного долга, вознаграждения и возможных неустоек.

8.43. Предметом залога может быть имущество, принадлежащее Заемщику на праве собственности и не обремененное правами третьих лиц. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению предусмотрены главой 4 настоящих Правил.

8.44. Ломбард вправе уступать свои права по договору о предоставлении микрокредита третьим лицам, указанным в Законе, без согласия Заемщика.

При этом Ломбард обязан до заключения договора уступки уведомить Заемщика-физическое лицо (если Микрокредит не связан с предпринимательской деятельностью) о планируемой уступке прав, о передаче (обработке) его персональных данных в связи с уступкой.

После заключения договора уступки Ломбард в течение 30 календарных дней уведомляет Заемщика о состоявшейся уступке, указав: кому уступлено право требования, реквизиты нового кредитора для платежей, объем переданных требований, размер и структуру задолженности, а также передает новому кредитору оригиналы договора микрокредита и правоустанавливающих документов на предмет залога (при наличии).

8.45. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору Ломбард не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления, уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Договором.

Уведомление должно содержать:

- размер просроченных платежей по договору на дату, указанную в уведомлении;
- требование о внесении просроченных платежей по договору;
- разъяснение последствий неисполнения заемщиком обязательств по Договору;
- указание на право заемщика обратиться в Ломбард с предложением о внесении изменений в Договор в порядке, определенном пунктом 2 статьи 9-2 Закона;
- иные сведения по усмотрению организации.

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

8.46. При наличии просрочки исполнения обязательств по Договору Ломбард уведомляет Заемщика в порядке и сроки, предусмотренные статьей 9-2 Закона.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) потребителя финансовых услуг (Заемщика), указанному в Договоре или сообщенному потребителем финансовых услуг (Заемщиком) Ломбарду способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме согласно приложению 6 к Требованиям. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения (при наличии), указывается информация, предусмотренная в части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона.

8.47. В течение 30 календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику уведомления, предусмотренного пунктом 1 статьи 9-2 Закона, Заемщик вправе обратиться в Ломбард в письменной форме и (или) способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, в т.ч. вправе посетить Ломбард по юридическому адресу, указанному в договоре, с предложением в отношении:

8.47.1. изменения в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору;

8.47.2. уменьшения на срок не менее 3 месяцев ежемесячного платежа по договору о предоставлении микрокредита не менее чем на пятьдесят процентов от размера, установленного договором о предоставлении микрокредита;

8.47.3. отсрочки платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;

8.47.4. изменения метода погашения задолженности и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

8.47.5. изменения срока микрокредита;

8.47.6. прощения просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмены неустойки (штрафа, пеней), связанных с обслуживанием микрокредита;

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

Порядок рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечень документов, прилагаемых к заявлению Заемщика о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, а также порядок информирования Ломбарда уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявлений Заемщиков о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

8.48. Ломбард обязан в течение 15 календарных дней с даты получения обращения Заемщика, предусмотренного п. 2 ст. 9-2 Закона рассмотреть возможность внесения изменений в условия Договора, предложенных Заемщиком, и письменно сообщить Заемщику способом, предусмотренным Договором, об одном из следующих решений, принятых Ломбардом, о (об):

8.48.1. согласи внести в условия Договора изменения, предложенные Заемщиком;

8.48.2. встречном предложении Ломбарда Заемщику о внесении изменений в Договор;

8.48.3.отказе внести в условия Договора изменения, предложенные Заемщиком, с мотивированным обоснованием причин такого отказа.

При наличии у Заемщика нескольких Договоров с Заемщиком рассмотрение заявления и принятие решения осуществляются по каждому договору отдельно.

8.49. Ломбард обязан внести изменения в условия Договора, указанные в подпунктах 2) и (или) 3) пункта 2 ст. 9-2 Закона, в случаях, предусмотренных пунктом 3-2 статьи 9-2 Закона, если обращение с предложением о внесении указанных изменений направлено в Ломбард любым из следующих заемщиков:

8.49.1. относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях";

8.49.2. пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

8.50. Внесение Ломбардом изменений в Договор, указанных в пункте 8.49 настоящих Правил, осуществляется при наличии любого из следующих условий:

8.50.1. снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествовавших месяцу обращения заемщика, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом указанного заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествовавших месяцу обращения заемщика;

8.50.2. получения заемщиком государственной адресной социальной помощи на момент его обращения в Ломбард.

8.51. В период рассмотрения обращения заемщика, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, Ломбард не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

8.52. Недостижение взаимоприемлемого решения между Ломбардом и заемщиком физическим лицом в течение 30 календарных дней с даты получения заемщиком решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 2) пункта 3 статьи 9-2 Закона, считается отказом в изменении условий Договора. Указанный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

9. Положение о порядке работы с потребителями финансовых услуг (Заявителями)

9.1. Ломбард осуществляет свою деятельность по предоставлению микрокредитов в соответствии с принципами добросовестного поведения, включающим:

9.1.1. добросовестность – осуществление деятельности в интересах потребителей финансовых услуг (Заявителей) без злоупотребления их доверием;

9.1.2 недопущение предсказуемого убытка – принятие мер по предотвращению убытков и иных неблагоприятных последствий для потребителя финансовых услуг (Заявителя), исходя из оценки возможных рисков при разработке, продаже и обслуживании финансовых продуктов (программ микрокредитования).

Для этих целей Ломбард, при разработке и предоставлении финансовых продуктов (программ микрокредитования), оценивает возможные последствия их условий для потребителей финансовых услуг (Заявителя). При такой оценке учитываются, в том числе:

- вероятность возникновения у потребителя финансовых услуг (Заявителя) значительного увеличения финансовых обязательств при применении условий финансового продукта программ микрокредитования);

- сведения о жалобах, обращениях и иные данные, свидетельствующие о рисках причинения убытка потребителям финансовых услуг (Заявителя);

9.1.3. предложение финансовых продуктов (программ микрокредитования) с учетом целей (потребностей) и финансового положения потребителей финансовых услуг (Заявителя);

9.1.4. раскрытие информации о финансовом продукте (программе микрокредитования) в соответствии с Требованиями, в форме, позволяющей потребителю финансовых услуг Заявителю, сделать осознанный выбор приобретаемого финансового продукта (программы микрокредитования) с учетом его условий, стоимости, рисков и последствий приобретения такого финансового продукта;

9.1.5. справедливое и равное отношение – отсутствие дискриминации, необоснованных ограничений и решений, принимаемых с нарушением внутренних процедур при обслуживании и рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг (Заявителя);

9.1.6. выявление, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;

9.1.7. предложение дополнительных услуг исключительно на добровольной основе без ухудшения условий получения

основного финансового продукта (программы микрокредитования), если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

9.1.8. равный доступ к информации и финансовым продуктам (программам микрокредитования) потребителям финансовых услуг (Заявителя), включая лиц с инвалидностью и маломобильные группы населения;

9.1.9. принятие Ломбардом ответственности за соблюдение вышеуказанных принципов на всех этапах взаимодействия Ломбарда с потребителем финансовых услуг (Заявителем).

9.2. В целях реализации принципов добросовестного поведения при предоставлении микрокредитов, Ломбард применяет подходы ответственного микрокредитования.

Под ответственным микрокредитованием понимается осуществление Ломбардом деятельности по предоставлению микрокредитов потребителю финансовых услуг – физическому лицу (Заявителю) с учетом его платежеспособности и долговой нагрузки, а также целей (потребностей) получения микрокредита, в целях предотвращения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг (Заявителю).

9.3. Ответственное микрокредитование включает принятие Ломбардом мер, направленных на предотвращение предоставления микрокредитов, которые:

- 9.3.1. не соответствует целям (потребностям) потребителя финансовых услуг (Заявителя);

- 9.3.2. не отвечают его платежеспособности и уровню платежеспособности;

- 9.3.3. приводят к возникновению у потребителя финансовых услуг (Заявителя) существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

9.4. Ломбард при осуществлении ответственного микрокредитования руководствуется следующими принципами:

- 9.4.1. принцип пригодности – микрокредит соответствует целям (потребностям), финансовому положению и возможностям потребителя финансовых услуг (Заявителя);

- 9.4.2. принцип предотвращения убытков – недопущение предоставления микрокредитов, которые по результатам оценки платежеспособности и долговой нагрузки потребителя

финансовых услуг (Заявителя) на момент принятия решения о предоставлении микрокредита с высокой вероятностью приведут к возникновению у него существенных финансовых затруднений при исполнении обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

9.4.3. принцип индивидуальной оценки – оценка осуществляется с учетом индивидуальных обстоятельств потребителя финансовых услуг (Заявителя), включая уровень его доходов, обязательств, сведения о его социальном статусе и семейном положении;

9.4.4. принцип доказуемости – Ломбард обеспечивает документирование сведений и результатов оценки пригодности микрокредита, использованных при принятии решения о предоставлении микрокредита.

9.5. Ломбард при консультировании и заключении Договора, обязан довести до Заявителя информацию о программе микрокредитования, предусмотренную действующим законодательством.

9.6. Раскрытие информации о микрокредитах (программах микрокредитования) осуществляется Ломбардом путем размещения информации в отделениях, в мобильном приложении Ломбарда (при его наличии), распространения рекламы, связанной с предложением микрокредита, а также при предоставлении консультаций потребителям финансовых услуг (Заявителями) работниками Ломбарда (уполномоченными агентами при их наличии).

9.7. В рамках общего информирования раскрывается, не ограничиваясь:

9.7.1. полное наименование Ломбарда, а при использовании Ломбардом товарного знака (бренда) – также информация о таком товарном знаке;

9.7.2. контактная информация, в том числе местонахождение отделений Ломбарда, телефон, электронная почта;

9.7.3. сведения о наличии лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности;

9.7.4. перечень микрокредитов с указанием ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (далее ГЭСВ), а также информация о целевой группе потребителей финансовых услуг (Заявителей), для которой предназначен финансовый продукт (программа микрокредитования);

9.7.5. ставки вознаграждения и тарифы за услуги, оказываемые физическим лицам по микрокредитам с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки вознаграждения и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

9.8. На интернет-ресурсе Ломбарда (при наличии), размещается информация, предусмотренная пунктом 9.7. настоящих Правил, а также, не ограничиваясь следующая информация:

9.8.1. правила предоставления микрокредитов;

9.8.2. реестр уполномоченных агентов (при их наличии);

9.8.3. форма для подачи обращения, а также информация о возможности бесплатного обращения потребителя финансовых услуг (Заявителя) по вопросам микрофинансовой деятельности;

9.8.4. форма заявления потребителя финансовых услуг физического лица (Заемщика) о внесении изменений в условия договора, предоставляемого в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности;

9.8.5. контакты службы микрофинансового омбудсмана.

9.9. В отделениях Ломбарда имеется вся информация, касающаяся действующих тарифных планов с указанием ставок ГЭС вознаграждения, размера неустойки (штрафа, пени).

9.10. Раскрытие информации осуществляется на всех этапах взаимодействия Ломбарда с потребителем финансовых услуг (Заявителем):

9.10.1. до заключения договора;

9.10.2. в момент заключения договора;

9.10.3. в течение срока действия договора.

9.11. Информация о микрокредитах предоставляется потребителю финансовых услуг – клиенту (Заявителю) бесплатно в устной, письменной форме либо в форме, обеспечивающей ее сохранность и возможность воспроизведения в неизменном виде в течение всего срока действия договора о предоставлении микрокредита.

9.12. При работе с клиентом (Заявителем) Ломбард обязан представить достоверную информацию, отвечающую следующим требованиям:

9.12.1. содержит четкий и не подлежащий различному толкованию смысл, излагается без использования избыточных юридических и технических формулировок;

9.12.2. содержит термины и определения, раскрывающие суть услуги, предлагаемой Ломбардом, ее существенные условия и связанные с ней риски;

9.12.3. не содержит противоречивых (двусмысленных) либо вводящих в заблуждение сведений;

9.12.4. оформляется в визуальной доступной и читаемой форме с использованием удобного размера шрифта, интервалов, а также при необходимости таблиц, графиков и примеров;

9.12.5. предоставляется в формах, доступных для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, включая возможность получения информации через доверенное лицо;

9.12.6. излагается и структурируется с обеспечением выделения ключевых условий, стоимости (ставки вознаграждения, комиссии и иные платежи, устанавливаемые и взимаемые с заемщиков – юридических лиц), а также рисков, связанных с микрокредитом, исключающих их сокрытие в тексте или визуальном оформлении.

9.13. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита Ломбард, по запросу потребителя финансовых услуг (Заемщика) (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом), в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса, представляет ему в письменной форме и/или способом, предусмотренным в запросе Заемщика, и/или способом, которым был направлен запрос Заемщика, и/или иным способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита сведения о (об):

9.13.1. сумме денег, выплаченных Ломбарду;

9.13.2. размере просроченной задолженности (при наличии);

9.13.3. остатке долга;

9.13.4. размере и сроке платежей;

9.13.5. лимите кредитования (при наличии).

Сведения предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) и иных платежей, установленных и взимаемых с Заемщика.

9.14. По заявлению потребителя финансовых услуг (Заемщика) после полного погашения задолженности по микрокредиту Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

В случае если в заявлении потребителя финансовых услуг (Заемщика) запрашиваются дополнительные сведения и (или) информация, то обращение рассматривается в сроки, установленные пунктами 109 и 110 Требований.

10. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг (Заявителем) и финансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между Ломбардом и потребителем финансовых услуг (Заявителем)

10.1. Заемщик – физическое лицо в течение 15 календарных дней с даты получения решения Ломбарда, предусмотренного подпунктом 3) части первой пункта 3 статьи 9-2 Закона или при не достижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в срок, предусмотренный частью пятой пункта 3 статьи 9-2 Закона, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

10.2. Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение Заемщика – физического лица при представлении доказательств его обращения в Ломбард и не достижения с Ломбардом взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

10.3. Микрофинансовым омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между Ломбардом и физическим лицом по

его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и Ломбарда, а также в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 29-1 Закона.

10.4 Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта микрофинансовому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям Заемщиков–физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, в том числе права (требования) по которому уступлены лицу, указанному в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона.

10.5. Решение принимается микрофинансовым омбудсманом единолично и в письменной форме доводится до сведения сторон, участвующих в споре.

10.6. При принятии решений, микрофинансовый омбудсман руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

10.7. Микрофинансовый омбудсман не рассматривает обращения:

10.7.1. принятые к рассмотрению судом и (или) по которым имеется судебный акт, вступивший в законную силу;

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

10.7.3. направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела.

10.8. Решение микрофинансового омбудсмана обязательно для Ломбарда, лица, которому уступлено право (требование) по заключенному с Заемщиком – физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, в случае принятия его Заемщиком – физическим лицом.

10.9. Результаты рассмотрения обращения оформляются протоколом, подписываемым заинтересованными сторонами или их представителями, с доведением его до сведения физического лица и Ломбарда, лица, которому уступлено право (требование) по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита.

10.10. В случае несогласия с решением микрофинансового омбудсмана, заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.

10.11. В случае неисполнения Ломбардом, лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с Заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения микрофинансового омбудсмана в установленный им срок, микрофинансовый омбудсман обязан не позднее пяти рабочих дней информировать об этом уполномоченный орган.

10.12. Срок исполнения Ломбардом, лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с Заемщиком договору о предоставлении микрокредита, решения микрофинансового омбудсмана составляет тридцать календарных дней, если иной срок не установлен по соглашению сторон.

11.Порядок предоставления микрокредита лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения.

Особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица

11.1. Физическая доступность для предоставления услуг лицам с инвалидностью (далее-ЛСИ) и маломобильным группам населения (далее-МГН) производится с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения.

11.2. Ломбард обеспечивает равные условия обслуживания обратившимся Заявителям, с предоставлением возможности первоочередного обслуживания ЛСИ и МГН.

11.3. При обслуживании Заявителя с нарушением зрения эксперт-оценщик Ломбарда осуществляет следующие действия:

11.3.1. оказывает помощь по ориентированию в помещении Ломбарда, предварительно представившись и продемонстрировав Заявителю, что общение происходит непосредственно с ним;

11.3.2. обеспечивает первоочередное обслуживание и оказывает помощь в передвижении к необходимому окну обслуживания;

11.3.3. информирует о наличии лупы или электронного видео-увеличителя (при наличии) для ознакомления с любой информацией и проведения операций;

11.3.4. уточняет о способе ознакомления с информацией и документацией, в том числе предоставляемой для подписания, предлагает несколько реализуемых альтернативных каналов взаимодействия (предоставление документа на бумажном носителе на матовой бумаге, исключающей появление бликов, с увеличенным шрифтом, предоставление документа в доступном формате нарочно (на бумажном носителе) и (или) в доступном формате в электронном виде (отправка на указанный заявителем/заемщиком номер телефона, адрес электронной почты, копирование на предоставленный заявителем/заемщиком электронный носитель и т.д.), с защитой от изменений, в формате, доступном для прочтения программами экранного доступа (PDF (обязательно содержащий текстовый слой), RTF, TXT, DOC(X));

11.3.5. воспроизводит голосом текст договора о предоставлении микрокредита и иных документов, подписываемых Заявителем;

11.4. При обслуживании Заявителя с нарушением слуха и (или) речи эксперт-оценщик Ломбарда осуществляет следующие действия:

11.4.1. уточняет наиболее предпочтительные способы общения и каналы получения информации, предоставляет возможность высказаться, не перебивает, не пытается ускорить его или закончить фразы за него, или вежливо предлагает альтернативный способ коммуникации (при помощи бумаги и ручки, с использованием телефона и т.д.);

11.4.2. говорит спокойно и внятно с четкой артикуляцией, глядя ему в лицо и не повышая голос без соответствующей просьбы, для обеспечения удобства при считывании заявителем/заемщиком произнесенной информации по губам, находится с той стороны, с которой заявитель/заемщик будет лучше слышать (при такой возможности), просит повторить информацию, следует повторить фразу другими словами, по возможности упростив предложение и сохранив его суть;

11.4.3. при необходимости привлекает внимание помахиванием руки и без прикосновения к нему;

11.4.4. при необходимости обеспечивает письменное общение, общение через личного сурдопереводчика с Заявителем либо использование дистанционного сервиса сурдоперевода с использованием мобильного устройства, принадлежащего Заявителю;

11.4.5. не препятствует присутствию личного сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика Заявителя при наличии согласия Заявителя, проверив наличие соответствующих пометок в сведениях о нем. Если сопровождающий Заявителя заявляет, что является переводчиком жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), эксперт-оценщик Ломбарда вправе попросить его предъявить документ, удостоверяющий личность, для визуальной идентификации, а также документы, подтверждающие образование и (или) квалификацию, и снять с них копию;

11.4.6. в целях безопасности, при наличии соответствующей технической возможности, проводит видеозапись обслуживания с переводчиком жестового языка, заранее предупредив их об этом, требует у переводчика жестового языка проставления личной подписи на документе с указанием, что текст документа переведен им без искажений. Переводчик жестового языка, помимо подтверждения своей квалификации и подтверждения перевода на достоверность, обязуется подписать обязательство о неразглашении информации, ставшей ему известной (тайна предоставления микрокредита, охраняемая законом тайна, защита персональных данных);

11.4.7. предлагает Заявителю возможность получения для последующего ознакомления электронной копии любого документа, содержание которого должно быть точно и полностью доведено до сведения Заявителя (отправка на указанные заявителем/заемщиком телефон, электронную почту, копирование на предоставленный заявителем/заемщиком электронный носитель и т.д.);

11.4.8. обеспечивает возможность взаимодействия через контакт-центры посредством канала взаимодействия, не предусматривающего вербальное общение.

11.5. При обслуживании Заявителя с нарушением опорно-двигательного аппарата, эксперт-оценщик Ломбарда осуществляет следующие действия:

11.5.1. помогает Заявителю сориентироваться в помещении Ломбарда и в выборе операции;
11.5.2. обеспечивает беспрепятственный доступ к окну обслуживания Заявителя, в том числе передвигающегося на инвалидной коляске.

11.6. При обслуживании Заявителя, относящегося к ЛСИ и МГН, ему предоставляется возможность назначить доверенное лицо, для взаимодействия его с Ломбардом и получения микрокредита.

Доверенное лицо предоставляет для идентификации Ломбарду документ, удостоверяющий его личность, оригинал и копию доверенности, выданную заявителем/заемщиком в установленном законом порядке на представление его интересов в Ломбарде, заверенную у нотариуса, а также подписывает обязательство о неразглашении информации, ставшей ему известной (тайна предоставления микрокредита, охраняемая законом тайна, защита персональных данных) и иные документы, необходимые для получения Заемщиком микрокредита.

11.7. Для обслуживания Заявителя, относящегося к ЛСИ и МГН, Ломбардом могут разрабатываться иные адаптивные решения в соответствии с иными внутренними документами Ломбарда с учетом международной практики.

12. Порядок разрешения споров

12.1. Все споры и разногласия, возникшие между Сторонами по Договору и/или в связи с ним, урегулируются путем взаимных переговоров.

12.2. В случае невозможности решения споров и разногласий путем взаимных переговоров, Ломбард имеет право, и Заявитель 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.

12.3. Срок исковой давности по требованию Ломбарда к Заемщику по ненадлежащему исполнению договоров о предоставлении микрокредитов составляет 5 (пять) лет, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан.

13. Иные условия

13.1. 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 его персональных данных (включая сбор, обработку и хранение на бумажных/электронных носителях в базе 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.

13.2. Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита, в том числе подписывая Заявление о присоединении и всех его неотъемлемых частей, гарантирует Ломбарду, что имеет все права и обладает полной дееспособностью для подписания договора о предоставлении микрокредита, в том числе через своих официальных представителей.

13.3. Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита подтверждает, что он, являясь дееспособным лицом, ознакомлен со всеми условиями договора, настоящими Правилами. Все положения договора ему понятны, и он не введен в заблуждение касательно условий договора.

13.4. Заемщик подтверждает, что все условия договора о предоставлении микрокредита и всех подписываемых при этом необходимых документов, в том числе размер вознаграждения, неустойки за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, его устраивают и не являются для него крайне невыгодными и/или кабальными.

13.5. Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита и подписывая при этом необходимые документы признает, что в полной мере понимает значение своих действий, согласен с условиями договора и принимает его условия.

13.6. Заемщик также подтверждает, что договор о предоставлении микрокредита и все подписываемые при этом необходимые документы, заключен не под влиянием обмана, насилия, угрозы, и не в следствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для себя условиях.

13.7. Заемщик, заключая договор о предоставлении микрокредита гарантирует, что на момент подписания договора он не вовлечен в судебные разбирательства в качестве ответчика и имущество, предоставляемое в залог Ломбарду, не является предметом спора в судебных разбирательствах.

13.8. Ломбард вправе уступать свои права по договору о предоставлении микрокредита третьим лицам, указанным в Законе без согласия Заемщика. Не допускается уступка права (требования) по договору о предоставлении микрокредита в отношении одного Заемщика нескольким лицам.

13.9. Заемщик подписанием договора о предоставлении микрокредита, путем подписание Заявления о присоединении и всех его неотъемлемых частей, дает согласие на то, чтобы Ломбард через своих работников или уполномоченных лиц, обращался к Заемщику по вопросам, возникающим в связи с исполнением договора (в том числе по вопросам погашения задолженности) в письменной и/или устной форме по почте, телефону, факсу, электронной почте, в личном кабинете на сайте, посредством смс-сообщений или иных средств связи.

13.10. 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.

13.11. Все сообщения, передаваемые Сторонами, считаются полученными другой Стороной;

13.11.1. если они вручаются лично – в дату получения, указанную получающей Стороной (любым работником) на копии или дубликate сообщения;

13.11.2. 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;

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

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

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

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

13.14. 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.

13.15. Ломбард имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

13.16. Ломбард не вправе в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения), и (или) способ и метод погашения микрокредита.

13.17. При внесении изменений и дополнений в настоящие Правила Ломбард с целью ознакомления Заявителей с условиями (изменениями) Правил размещает Правила в отделениях Ломбарда, осуществляющих обслуживание Заявителей, а также размещает Правила на сайте: www.goldencapital.kz.

13.18. С момента размещения Правил в отделениях Ломбарда, а также размещения Правил на сайте Ломбарда: www.goldencapital.kz любые изменения и дополнения, внесенные в Правила, распространяются на всех лиц, с которыми Ломбард имеет действующие договоры о предоставлении микрокредита. Заемщики обязаны отслеживать изменения и дополнения, вносимые в настоящие Правила, и размещенные на сайте Ломбарда, а также в отделениях Ломбарда самостоятельно.

13.19. Договор о предоставлении микрокредита вступает в силу с момента подписания заявления о присоединении и всех необходимых документов и считается прекращенным с момента исполнения Сторонами всех принятых на себя обязательств.

13.20. Во всем ином, не оговоренном в настоящих Правилах, Стороны руководствуются договором о предоставлении микрокредита, заявлением о присоединении и иными документами, связанными с таким договором, и/или действующим законодательством Республики Казахстан.

13.21. Правила составлены на казахском и русском языках, каждый из которых имеет равную юридическую силу для Сторон. В случае разночтений текстов необходимо руководствоваться текстом, составленным на русском языке

Разработал(а)/ Әзірлеген:

Юрист/Заңгер
Сорокина Л.Г.



Согласовано/ Келісілді:

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



Методист/Әдіскер:
Шозда Е.В.

