

УТВЕРЖДЕНО
Решением Единственного участника
ТОО «Бөлім-Ломбард» Манашов Р.С.
от «01» сентября 2025 г. №6/1



**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ**

г. Астана - 2025 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – Правила) разработаны в соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона Республики Казахстан от 26.11.2012 года №56-В ЗРК «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон о микрофинансовой деятельности), Правилами предоставления микрокредитов, раскрытия информации и рассмотрения организациями, осуществляющими микрофинансовую деятельность, обращений заявителей, возникающих в процессе предоставления микрокредитов, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28.08.2025 года №51, в целях совершенствования системы предоставления микрокредитов, раскрытия информации и определения порядка рассмотрения Ломбардом обращений заявителей, возникающих в процессе предоставления микрокредитов.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов ТОО «Бәлім-Ломбард» (далее – Ломбард).

1.3. Ломбард размещает в филиалах (их помещениях) в месте, доступном для обозрения и ознакомления), и на своем интернет-ресурсе настоящие Правила, а также актуальную информацию о ставках и тарифах по микрокредитам, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

1.4. Ломбард проводит операции по микрокредитованию физических лиц в соответствии с нормативно правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами и иными внутренними нормативными документами Ломбарда, регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания.

1.5. Выдача микрокредитов осуществляется на условиях срочности, возвратности, платности.

1.6. Ломбард осуществляет выдачу микрокредитов в рамках собственных - общих и специальных программ кредитования, а также соответствующих государственных и иных внешних программ кредитования, в реализации которых Ломбард принимает участие.

1.7. В рамках обслуживания Клиентов Ломбард предлагает широкий Тарифных программ для кредитования физических лиц.

1.8. Выдача микрокредитов Ломбардом и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к курсу доллара США или иной иностранной валюты, в соответствии с графиком погашения микрокредита, являющимся неотъемлемой частью Залогового билета, в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 г. «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон).

1.9. С письменного, либо электронного согласия Заемщика Ломбард имеет право предоставлять и запрашивать информацию о клиенте в АО «Государственное кредитное бюро», ТОО «Первое кредитное бюро» и иные уполномоченные органы, а также право запрашивать информацию о клиенте из других источников.

1.10. Ломбард гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Залогового билета, относящихся к заемщику.

1.11. Ломбард привержен лучшим международным практикам в области социально-ответственного финансирования, которая выражается в достижении своего успеха через этические принципы и уважение людей, общественности и мирового сообщества.

1.12. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

• кредитное досье – документы и сведения, формируемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, на каждого заемщика;

• заемщик – физическое лицо, заключившее с организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, договор о предоставлении микрокредита;

• микрокредит – деньги, предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных настоящим Законом, на условиях платности, срочности и возвратности;

- организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность, – микрофинансовая организация, кредитное товарищество, ломбард, осуществляющие деятельность по предоставлению микрокредитов;
- заявитель – физическое лицо, подавшее заявление в организацию, осуществляющую микрофинансовую деятельность, на получение микрокредита;
- гарантированный срок ожидания в ломбарде — это 30 (тридцать) дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, в течение которого ломбард не может распорядиться залогом. Этот льготный период используется для выкупа вещи, и после его истечения ломбард может продать заложенное имущество.
- потребительский микрокредит – микрокредит, не являющийся микрокредитом, обеспеченным ипотекой недвижимого имущества, предоставляемый физическому лицу на приобретение товаров, работ, услуг и (или) иные цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
- уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

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

2.1. Заявитель обращается в отделение Ломбарда к менеджеру по работе с клиентами/оценщику/менеджеру по автокредитованию (далее - менеджер) с заявлением о предоставлении микрокредита (при залоге транспортных средств).

2.2. Ломбард вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита, а также изменить заявленную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита. Заявитель вправе отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

2.3. В случае заинтересованности заявителя в получении микрокредита, менеджер предоставляет ему перечень документов, необходимых для заключения договора о предоставлении микрокредита.

2.4. Менеджер должен ознакомить заявителя с настоящими Правилами, условиями кредитных продуктов Ломбарда, проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

3.1. Заявитель предоставляет в Ломбард документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита.

3.2. По микрокредитам на сумму, равную или свыше тысячекратного месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, заявитель (заемщик) предоставляет письменное согласие супруга (супруги) на предоставление микрокредита, по форме и в порядке, установленные Ломбардом и законодательством Республики Казахстан.

3.3. Менеджер до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет заявителю, вне зависимости от способа его обращения за получением микрокредита:

- информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;
- срок предоставления микрокредита;
- предельную сумму микрокредита;
- размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость микрокредита), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения заявителя;
- размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу Ломбарда;
- информацию об ответственности и возможных рисках заявителя в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

- информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- консультации по возникшим у заявителя вопросам;
- по желанию заявителя - проект договора о предоставлении микрокредита;
- информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом 3.4. настоящих Правил, и об иных договорах, которые будут заключены заявителем в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов.

3.4. При предложении заявителю дополнительной услуги, оказываемой Ломбардом в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона о микрофинансовой деятельности за отдельную плату, Ломбард до заключения договора о предоставлении микрокредита:

- предоставляет заявителю полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);
- разъясняет заявителю, что предоставление микрокредита не зависит от согласия заявителя на получение дополнительной услуги;
- обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением заявителя на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

- согласие заявителя на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;
- наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;
- информация о праве заявителя на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечет отказ в микрокредите;
- выбор заявителя о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

Ломбард обеспечивает получение и хранение заявлений заявителя на каждую предоставляемую дополнительную услугу до полного исполнения заявителем обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

В случае, если заявитель при заключении договора о предоставлении микрокредита выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), заявитель самостоятельно определяет страховую организацию, услуги которой намерен приобрести.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных Ломбардом страховых организаций с отметкой заявителя о выбранной им страховой организации.

3.5. Для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита менеджер предлагает заявителям проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, указанными в пункте 9.1. настоящих Правил.

3.6. Менеджер должен проинформировать заявителя (заемщика) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита, с обязательным фиксированием перечня осуществленных Ломбардом мероприятий, который приобщается к кредитному досье заемщика по данному договору.

3.7. Ломбарду запрещается предоставлять микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призывае такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном Ломбардом до принятия решения о предоставлении микрокредита.

В случае предоставления Ломбардом микрокредита военнослужащему срочной воинской службы при наличии информации о призывае такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном Ломбардом до принятия решения о предоставлении микрокредита, Ломбард не вправе требовать исполнения обязательств по такому микрокредиту и не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты выявления факта выдачи такого микрокредита принимает следующие меры:

- принимает решение о списании задолженности заемщика-военнослужащего по такому микрокредиту;
- прекращает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по такому микрокредиту заемщика-военнослужащего;
- вносит корректировки в кредитную историю заемщика-военнослужащего в кредитных бюро путем устранения записей об информации по такому микрокредиту;
- осуществляет возврат заемщику-военнослужащему ранее удержаных (уплаченных) сумм вознаграждения и (или) неустойки по такому микрокредиту.

3.8. Ломбард в течение одного часа с момента обращения заявителя на получение микрокредита при личном посещении Ломбарда информирует заявителя устно о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причины отказа.

3.9. Договор о предоставлении микрокредита заключается путем оформления и выдачи заемщику залогового билета, являющегося заявлением о присоединении к Стандартным условиям договора о предоставлении микрокредита и о залоге вещей в ломбарде (Договор присоединения) (далее – Стандартные условия договора), с содержанием перечня обязательных условий, установленных постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29.11.2019 г. №232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита.

3.10. Подписывая залоговый билет, заемщик присоединяется к Стандартным условиям договора и подтверждает полное и безоговорочное согласие с условиями залогового билета, настоящих Правил и Стандартных условий договора и дает письменное согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Законом «О персональных данных»..

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

4.1. Заемные операции Ломбарда осуществляются в соответствии настоящими Правилами, в размере не менее 1 000 (тысяча) тенге и в размере не превышающем восьмитысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленному на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете на один договор предоставления микрокредита.

4.2. По микрокредитам предоставляемым Ломбардом, устанавливаются следующие сроки кредитования:

- минимальный срок предоставления микрокредита - 1 (один) день;
- стандартный срок предоставления микрокредита - 30 (тридцать) дней;
- максимальный срок предоставления микрокредита – до 12 месяцев, но не более одного календарного года с даты выдачи.

4.3. Конкретные сроки и суммы по кредитованию определяются согласно внутренним нормативным документам Ломбарда в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта и не могут выходить за рамки утвержденных ограничений, указанных в Правилах и Закона.

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

5.1. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам:

- минимальная годовая ставка вознаграждения – 0,1%;
- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым в размере, превышающем сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете - 46%;
- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем 45 МРП (сорокапятикратного размера месячного расчетного показателя), установленного на

соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, - менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов.

5.2. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с заемщиком договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не может превышать в течение 90 дней просрочки - 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, по истечении девяноста дней просрочки — 0,03 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.

5.3. Ставки вознаграждения могут различаться в зависимости от микрокредитного продукта, наличия иных услуг, предоставляемых Ломбардом, профиля рисков и суммы микрокредита. В каждом договоре о предоставлении микрокредита указываются ставка вознаграждения и годовая эффективная ставка вознаграждения.

6. ПРАВИЛА ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

6.1. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.

6.2. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год независимо от срока предоставления микрокредита.

Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом.

6.3. Выплата заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к договору о предоставлении микрокредита.

6.4. В случае просрочки погашения очередного платежа по микрокредиту, вознаграждение начисляется за время фактического срока пользования микрокредитом, а также начисляется пена за просрочку согласно условиям договора о предоставлении микрокредита.

6.5. Ломбард вправе приостановить начисление вознаграждения и/или неустойки согласно внутренним нормативным документам Ломбарда и условиям договора о предоставлении микрокредита. При этом, при исполнении (частичном исполнении) обязательств заемщиком по выплате какой-либо суммы, определение обязательств заемщика будет осуществляться в соответствии с условиями договора о предоставлении микрокредита

7. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

7.1. В зависимости от Тарифных программ кредитования используются следующие методы погашения микрокредита:

- Методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

- Методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;

- Метод, при котором основной долг выплачивается в конце срока либо досрочно, с выплатой вознаграждения за фактическое количество дней пользования микрокредитом (данный метод используется при стандартном сроке кредитования и при предоставлении микрокредита на 1 день).

7.2. Методы погашения с льготным периодом, при реструктуризации микрокредита, при корректировке платежа в графике погашения микрокредита, то есть метод, при котором размер ежемесячного платежа по микрокредиту определяется, исходя из финансовых возможностей Заемщика;

8. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ И ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1. Заемщиками могут выступать физические лица, соответствующие следующим требованиям:

Физическое лицо в возрасте не моложе 18 лет и не ограниченны в дееспособности согласно законодательству РК.

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

8.3. При рассмотрении возможности принятия имущества в залог Ломбард руководствуется утвержденным Ломбардом в установленном порядке перечнем имущества, принимаемого в залог качестве обеспечения исполнения обязательств Клиентом, с учетом исключений, установленных внутренними нормативными документами Ломбарда или нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

8.4. Основные требования к принимаемому Ломбардом обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан,
- требованиям соответствующих корпоративных нормативных документов Ломбарда;
- право собственности на имущество, предоставляемое в залог, должно быть оформлено в порядке, установленном действующим законодательством.
- залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, подтвержденные Ломбардом подлинниками правоустанавливающих документов на предмет залога на срок действия Залогового билета;
- предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Клиентов и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается Ломбардом).

8.5. Ломбард должен иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия Залогового билета.

8.6. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию прав на движимое имущество.

8.7. Залогодатель, одновременно должен являться Заемщиком.

8.8. В качестве обеспечения не принимаются:

- изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;
- движимое имущество, имеющие заметные внешние повреждения или в не исправном состоянии;
- находится в пользовании по доверенности;
- транспортные средства с правым рулем и не прошедшие таможенную очистку в РК.

9. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

9.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения – (далее – ГЭСВ) является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом общей суммы вознаграждения, при наличии - комиссионных и иных платежей, подлежащих уплате Ломбарду клиентом за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

9.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

9.3. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом. Ломбард при расчете ГЭСВ руководствуются Правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам от 26.11.2019 г. №208 (далее – Правила ГЭСВ).

9.4. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- на дату заключения Залогового билета, дополнительных соглашений к нему;
 - по устному или письменному требованию заемщика;
 - в случае внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.
- в случае осуществления заемщиком в период обслуживания микрокредита платежей, указанных в пункте 8-1 настоящих Правил ГЭСВ, и не включенных в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, заемщик уведомляется об изменении значения годовой эффективной ставки вознаграждения в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита.

9.5. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым Ломбардом микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

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).

9.6. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;

2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

9.7. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита.

9.8. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 3 Правил ГЭСВ, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.

9.9. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи заемщика по основному долгу и вознаграждению, в том числе иные платежи заемщика в пользу третьих лиц, указанные в пункте 8-1 Правил ГЭСВ, за исключением платежей (пени, штрафа) заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

9.10. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются иные платежи заемщиков в пользу третьих лиц, которые известны на дату заключения договора о предоставлении микрокредита:

1) платежи заемщика в пользу страховой (перестраховочной) организации, в том числе за счет суммы микрокредита, осуществляемые в рамках договоров добровольного страхования при предоставлении микрокредита, заключение которых оказывает влияние на условия предоставления (изменения) микрокредита либо вытекает из условий микрокредита, включая договоры страхования предмета залога, находящегося в пользовании залогодателя и обеспечивающего обязательства заемщика;

2) платежи заемщика гаранту (поручителю) за получение гарантии (поручительства), оценщику за оценку передаваемого в залог имущества.

Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту, отсутствует возможность определения размеров платежей, указанных в настоящем пункте, на весь срок микрокредитования, то в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются платежи за весь срок микрокредитования, исходя из тарифов данных лиц, определенных на день заключения с ними договоров.

Платежи, указанные в настоящем пункте, факт взимания которых неизвестен на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, в случае перерасчета учитываются в расчете годовой эффективной ставки вознаграждения после фактического платежа.

9.11. Произведенные выплаты заемщиков микрофинансовым организациям и выплаты микрофинансовых организаций заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

10. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

10.1. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями заемщиков:

- письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту info@bolim-lombard.kz и интернет-ресурс Ломбарда www.bolim-lombard.kz (далее – Интернет - ресурс);
- устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении заемщиком Ломбарда.

10.2. Письменные обращения заемщиков регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами Ломбарда.

10.3. Заемщику выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

10.4. Обращения заемщиков, поступающие через объекты информатизации Ломбарда, в том числе через интернет-ресурс, предусмотренном внутренними документами Ломбарда. Для этих целей в объектах информатизации, в том числе в интернет-ресурсе.

10.5. Обращения заемщиков по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с заемщиком производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

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

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

10.8. Срок рассмотрения обращения заемщика составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в Ломбард.

В случае необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней, имеющих значение для правильного рассмотрения обращений. Заемщик извещается о продлении срока в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении.

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

Письменный ответ заемщику о результатах рассмотрения обращения дается на казахском языке или на языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные заявителем/заемщиком просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Ломбарда, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением права заемщику на обжалование принятого решения.

10.10. В случае обоснованности и правомерности обращения заемщика Ломбард принимает решение об устраниении нарушения и восстановлении прав и законных интересов заемщика.

10.11. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом Ломбарда.

Допускается использование средств факсимильного копирования подписи или иного способа, если это предусмотрено внутренними нормативными документами Ломбарда.

Не требуется подписание уполномоченным лицом Ломбарда ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 10.12. Правил.

10.12. Передача заемщику ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

Ответ считается доставленным, если он направлен заемщику:

- по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении заемщика, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении заемщика;
- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурсе, содержащий полный текст ответа заемщику;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получение ответа заемщиком.

При явке заемщика (его уполномоченного представителя) в Ломбард ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, ответ считается переданным надлежащим образом.

10.13. Нормы поведения работников Ломбарда и уполномоченных лиц при предоставлении микрокредитов, требования к квалификации работников Ломбарда, непосредственно взаимодействующих с заявителями/заемщиками, регулируются отдельными внутренними нормативными документами Ломбарда в соответствии с требованиями уполномоченного органа Республики Казахстан.

10.14. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита Ломбард по запросу заемщика (залогодателя) (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом о микрофинансовой деятельности) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных Ломбарду;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

10.15. По заявлению 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 или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

10.16. По заявлению заемщика Ломбард представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег заемщика в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

10.17. По заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате Ломбарду предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег Ломбард безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

10.18. Сведения, предусмотренные в пунктах 10.14. – 10.17. раздела 10 настоящих Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки, а также подлежащих уплате сумм.

11. ПРАВЛИЛА РАБОТЫ С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМИ ЗАЕМЩИКАМИ

11.1 При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления Ломбард обязан уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

2) праве заемщика в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

- изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;
- изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;
- отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока микрокредита;
- прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

- представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи Ломбарду заложенного имущества;

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Ломбард вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

11.2 Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному заемщиком Ломбарда способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме согласно Приложению 1 к настоящим Правилам.

11.3 В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона о микрофинансовой деятельности, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе, предусмотренную в Приложении 2 к настоящим Правилам.

11.4 Взаимодействие Ломбарда с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Ломбардом в рамках договора о предоставлении микрокредита, осуществляется:

1) в период с 9.00 до 21.00 часов в будние дни, по месту жительства либо месту нахождения заемщика, либо месту регистрации заемщика, либо в помещении Ломбарда, не более трех раз в неделю и не более одного раза в будний день, если иное время, периодичность и день (выходной и (или) праздничный) не согласованы с заемщиком;

2) не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни и не более двух раз в период с 9:00 до 19:00 в выходные и праздничные дни посредством телефонных переговоров по инициативе Ломбарда. Взаимодействие Ломбарда с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными настоящим подпунктом, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

11.5 В случае обращения заемщика в Ломбард с письменным заявлением о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, Ломбард рассматривает предложенные условия изменения договора о предоставлении микрокредита в порядке, установленном постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечня документов, прилагаемых к нему, а также порядка информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность».

11.6 В случае, если договором о предоставлении микрокредита предусмотрено право Ломбарда на передачу третьему лицу права (требования) по договору о предоставлении микрокредита (договору уступки права (требования), Ломбард:

1) до заключения договора уступки права (требования) уведомляет заемщика – физическое лицо по договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) Ломбарда по указанному договору о предоставлении микрокредита третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации, предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию клиента - физического лица посредством применения

идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее - объекты информатизации);

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации в течение 30 календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита, либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление – сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности

по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня)) и других подлежащих уплате сумм.

12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА, ЗАЕМЩИКИ.

12.1. Нормы, содержащие права и обязанности Ломбарда, заемщика, а также заявителя, содержатся в Стандартных условиях договора, с которыми можно ознакомиться на интернет-ресурсе Ломбарда, а также в Законе о микрофинансовой деятельности.

12.2. За нарушение обязательств по договору о предоставлении микрокредита стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями договора о предоставлении микрокредита.

12.3 В течение гарантированного срока ожидания:

- Ломбард не осуществляет взыскание задолженности в судебном и досудебном порядке;
- Ломбард не применяет меры по обращению взыскания на предмет залога, включая его реализацию или передачу третьим лицам;
- Ломбард осуществляет взаимодействие с заемщиком только в пределах, установленных законодательством РК.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Общим собранием участников Ломбарда в порядке, установленном внутренними документами Ломбарда.

13.2. В случае если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан.

13.3. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительность других норм и настоящих Правил в целом.

13.4. В случае языковых расхождений в тексте настоящих Правил, преимущество имеет текст настоящих Правил, изложенный на русском языке.

13.5. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами Ломбарда, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.

Приложение №1
к Правилам предоставления микрокредитов
Т.А.Ә./Ф.И.О.: _____
Тұратын жері /Место жительства:
« ____ » 20 ж./г.

Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің бар екендігі туралы
ХАБАРЛАМА/ УВЕДОМЛЕНИЕ
о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам

Осы арқылы «Бөлім-Ломбард» ЖШС (бұдан әрі – Ломбард) Сізге мерзімі өткен берешегіздің бар екендігі және Сізбен жасалған _____ жылғы № ____ (кепілдік билеті) Микрокредит беру туралы шарт (бұдан әрі – Шарт) бойынша берешекті өтеу қажеттігі туралы хабарлайды /

Настоящим ТОО «Бөлім-Ломбард» (далее – Ломбард) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности и необходимости внесения платежей по Договору о предоставлении микрокредита (залоговому билету) № _____, заключенному с Вами « ____ » _____ года (далее – Договор).

Осыған байланысты « ____ » _____ жылғы жағдай бойынша / В связи с чем по состоянию на « ____ » _____ года:

1. Сіздің Шарт бойынша берешегіз мынаны құрайды _____, оның ішінде / Ваша просроченная задолженность по Договору составляет _____ тенге1, в том числе:

1) негізгі борыш бойынша / по основному долгу – _____ тенге;

2) сыйақы бойынша / по вознаграждению – _____ тенге;

2. Шарттың талаптарына сәйкес Сізге негізгі борышты қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді бұзғаныңыз үшін айыпқы (айыппұл, өсімпұл) есептелді, ол _____ құрайды / В соответствии с условиями Договора Вам начислена неустойка (штраф, пеня) за нарушение Вами обязательств по возврату основного долга и (или) уплате вознаграждения, которая составляет тенге.

Көрсетілген күнге Шарт бойынша Сіздің берешегіздің сомасы жиынтықта (айыпқыны (айыппұл, өсімпұл) қоса алғанда) _____, Шарт бойынша берешекті өтеу күніне дейін есептелген сыйақы мен айыпқыны ескере отырып, оны өтеу қажет /

Итого, сумма Вашей задолженности по Договору на указанную дату (включая неустойку (штраф, пеню)) составляет _____, которую Вам необходимо погасить с учетом вознаграждения и неустойки, начисленных до дня погашения задолженности по Договору.

Сіз «Микрокаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Занының (бұдан әрі – Заң) 9-2-бабының 2-тармағына сәйкес Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде Ломбардқа баруга және (немесе) жазбаша нысанда, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы не Шартта көзделген тәсілмен міндеттемені орындауды кешіктірудің туында себептері, кірістер және Сіздің Шартқа өзгерістер енгізу туралы өтінішізді негіздейтін басқа да расталған мән-жайлар (фактілер) туралы мәліметтерді қамтитын өтінішті ұсынуға құқығыныз бар /

* Сізге Ломбард ұсынған қызметтер мен өнімдер бойынша төлемді жүзеге асыру күніне берешектің жалпы сомасын нақтылау үшін Сізге кепіл билеті, атаулы сакталған түбіртек ресімделген Ломбард бөлімшесіне жүгіну қажет / 1 Для уточнения общей суммы задолженности на дату осуществления платежа по услугам и продуктам, предоставленным Вам Ломбардом, Вам необходимо обратиться в отделение Ломбарда, в котором оформлялись залоговый билет, именная сохранная квитанция.

Вы вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить Ломбард и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают Ваше заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон).

Бұл ретте Заның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген өтінішізді алған күннен кейін күнтізбелік он бес күн ішінде Ломбард Сіз ұсынған Шарттың талаптарына енгізілген өзгерістерді жазбаша нысанда, сондай-ақ Ломбардқа «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы Қарыз алушыны сәйкестендіруді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері арқылы қарайды не Шартта көзделген тәсілмен Сізге келесіні хабарлайды: /

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, Ломбард рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие Ломбарду возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об:

1) Шарттың талаптарының ұсынылған өзгерістермен келісетіні / согласии с предложенными изменениями в условия Договора;

2) Шарттың талаптарының өзгерту бойынша өзінің ұсыныстары / своих предложений по изменению условий Договора;

3) осындай бас тарту себептерінің дәлелді негізdemесін көрсете отырып, Шарт талаптарының өзгертуден бас тарту / отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Ломбардтың Шарт талаптарының өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап құнтізбелік он бес күн ішінде немесе Шарт талаптарының өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде құнтізбелік отыз күн ішінде Сіздің Ломбардтың бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүтінуге құқығының бар /

Вы вправе в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда об отказе в изменении условий Договора или в течение тридцати календарных дней при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

Сіз Ломбардтың Шарт бойынша төлемдерді, оның ішінде мерзімі өткен берешекті енгізу қажеттілігі туралы талабын қанағаттандырмады, сондай-ақ Сіз Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген құқықтарды іске асырмады не Шарт талаптарының өзгерту бойынша Сіз бен Ломбард арасында келісім болмады, онда Ломбард Заңның 9-2-бабының 5-тармағына сәйкес Сізге қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында және (немесе) Шартта көзделген шараларды қолдануға, оның ішінде берешекті сотқа дейінгі өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге (Шартта Ломбардтың осындай құқығы болған жағдайда), Шарт бойынша құқықты (талап етуді) Заңның 9-1-бабында көрсетілген тұлғаға беруге, Шарт бойынша борыш сомасын өндіріп алу туралы сотқа талап арызбен жүтінуге, сондай-ақ «Жылжымайтын мүлік ипотекасы туралы» Қазақстан Республикасы Заңында көзделген жағдайларды қоспағанда, кепілге салынған мүлікті соттан тыс тәртіппен не сот тәртібімен өндіріп алуды қолдануға құқылы /

В случае неудовлетворения Вами требования Ломбарда о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации Вами прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между Вами и Ломбардом по изменению условий Договора, то в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона Ломбард вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные

законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Ломбарда в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

Лауазымы / Должность

Т.А.Ә./Ф.И.О

қолы / подпись

Байланыс орталығының телефоны/тел. колл-центра: +7 705 757 87 87

Приложение 2
к Правилам предоставления микрокредитов
ФИО (наименование)
и местожительства (местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления (день, месяц, год)

**Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или)
в мобильном приложении Ломбарда**

«Вниманию клиентов ломбарда!»

Заемщик ТОО «Бөлім-Ломбард» (далее - Ломбард) вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита Стандартные условия договора о предоставлении микрокредита и о залоге вещей в Ломбарде (Договор присоединения), Залоговый билет) (далее - Договор) посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в том числе связанных с:

- изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по Договору;
- изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;
- отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- изменением срока микрокредита;
- прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
- представлением отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества.

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон), Ломбард рассматривает предложенные заемщиком изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) встречных предложениях по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Заемщик в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения Ломбарда об отказе в изменении условий Договора или в течение тридцати календарных дней при

недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.

В случаях неудовлетворения заемщиком требования Ломбарда о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации заемщиком прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между заемщиком и Ломбардом по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона Ломбард вправе применить в отношении заемщика меры, предусмотренные законодательством Республики

Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права Ломбарда в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке либо в судебном порядке.

Ломбард принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) части первой пункта 2 статьи 9-2 Закона, заемщиком:

- 1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;
- 2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора, заключенного с заемщиком, указанным в подпункте 1) части второй пункта 3 статьи 9-2 Закона, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.».