

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения	4
3. Порядок работы с клиентами заключения Залогового билета	8
4. Порядок обслуживания лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения	10
5. Предельные суммы и сроки предоставляемых микрокредитов	13
6. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	13
7. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению и предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита	14
8. Порядок выплаты вознаграждения и неустойки по предоставляемым микрокредитам	16
9. Права и обязанности Ломбарда и Заемщика, их ответственность	17
10. Порядок рассмотрения обращений Заемщика	22
11. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	23
12. Методы погашения микрокредита	24
13. Иные условия	25
14. Приложение №1 – Пример расчета единовременного метода погашения микрокредита	25
15. Приложение №2 – Анкета для оценки пригодности микрокредита	26
16. Приложение №3 – Анкета по выявлению и предотвращению случаев мошенничества	27

Настоящие Правила предоставления микрокредитов, (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом РК «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом РК «О документах, удостоверяющих личность», Законом РК «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 ноября 2019 года № 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», иными действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами ТОО «DE GRAND PRIXI Ломбард» (далее – Ломбард) и утверждают процедуру предоставления микрокредитов под залог движимого имущества в Ломбарде.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с действующим законодательством о микрофинансовой деятельности Республики Казахстан Ломбард осуществляет деятельность по предоставлению краткосрочных микрокредитов физическим лицам под заклад(залог) движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до одного года в размере, не превышающем 8000(восемьтысячекратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

1.2. Настоящие Правила являются документом, регламентирующим:

- 1) порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита клиентами и порядок его рассмотрения;
- 2) порядок заключения договора о предоставлении микрокредита под заклад (залог) движимого имущества путем оформления залогового билета (далее – Залоговый билет), условия Залогового билета;
- 3) предельные суммы и сроки предоставляемых микрокредитов;
- 4) предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- 5) порядок выплаты вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- 6) требования к принимаемому Ломбардом обеспечению предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита;
- 7) порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов;
- 8) права и обязанности Ломбарда и заемщика, их ответственность;
- 9) условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов, включая порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг, 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;
- 10) положения о порядке работы с клиентами;
- 11) правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
- 12) методы погашения микрокредита;
- 13) порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг;
- 14) порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с учетом требований национального стандарта по доступности отделений Ломбарда по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным

группам населения, а также особенности предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения с участием доверенного лица.

1.3. Настоящие Правила являются открытой информацией и предоставляются клиентам Ломбарда для ознакомления по их первому требованию. Правила размещаются в месте, доступном для обозрения клиентами Ломбарда, а также на сайте Ломбарда.

1.4. Ломбард осуществляет деятельность по предоставлению микрокредитов на основании лицензии, выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Уполномоченный орган).

1.5. Клиентами Ломбарда являются дееспособные граждане Республики Казахстан и других государств, имеющих в Республике Казахстан вид на жительство и достигшие 18-летнего возраста.

Цель микрокредита – нецелевые потребительские (личные) нужды заемщика. Микрокредит является нецелевым.

1.6. Для получения микрокредита заявителю необходимо предъявить оригинал, либо электронную форму - посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства, одного из следующих документов:

- 1) удостоверение личности гражданина РК;
- 2) паспорт гражданина РК;
- 3) вид на жительство иностранного гражданина в РК.

Документы, удостоверяющие личность, используемые и представляемые заявителем посредством сервиса цифровых документов, равнозначны документам на бумажном носителе и Ломбард обязан их учесть как надлежащее предъявление документов, в том числе при осуществлении идентификации в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Ломбарду запрещаются сбор, обработка копий документов, удостоверяющих личность, на бумажном носителе, за исключением случаев отсутствия в Ломбарде интеграции с объектами информатизации государственных органов и (или) государственных юридических лиц, невозможности идентификации Клиента с использованием технологических средств, а также в иных случаях, предусмотренных законами РК.

1.7. При получении микрокредита заявитель обязан сообщить Ломбарду, действительный номер мобильного телефона для получения им SMS-уведомлений, который указывается в залоговом билете. При изменении номера мобильного телефона заявитель обязан незамедлительно, но не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня изменения номера, письменно сообщить Ломбарду новый номер.

1.8. Осуществление пролонгации срока действия Залогового билета, частичное и полное погашение микрокредита производится непосредственно самим заемщиком при наличии оригинала документа, удостоверяющего личность либо в электронной форме посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства.

1.9. Допускается проведение операций по пролонгации срока действия Залогового билета, частичному и полному погашению микрокредита третьими лицами в следующих случаях:

- 1) при наличии согласия Заемщика, предоставленного Заемщиком способом, предусмотренном Залоговым билетом, а также у третьего лица оригинала доверенности от Заемщика на пролонгацию;
- 2) - смерти Заемщика, при предъявлении:
 - свидетельства о смерти;
 - документа подтверждающего степень родства;
 - нотариально удостоверенное заявление об отказе предъявления требований от остальных родственников по первой линии наследования;
 - свидетельства о вступлении в права наследования на Залоговое имущество.

2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ (проведения оценки пригодности микрокредита, требования к способу обеспечения исполнения обязательств, порядок предоставления и погашения микрокредита, порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога)

2.1. До заключения с физическим лицом договора о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, эксперт-оценщик предоставляет Заявителю в письменной форме следующие документы:

- 1) ключевой информационный документ (является неотъемливой частью договора),
- 2) проект договора – по желанию потребителя финансовых услуг.

Ознакомление заявителя с указанными документами подтверждается его подписью. Перед заключением Залогового билета заявитель-физическое лицо (далее Заявитель) предоставляет Ломбарду возможность надлежащим образом идентифицировать клиента и предоставляет Ломбарду документы, указанные в п.2.4. Правил.

Предельный срок принятия решения о предоставлении микрокредита — не более 1 (одного) рабочего дня с момента получения полного пакета документов. При принятии решения о предоставлении микрокредита Ломбард руководствуется требованиями законодательства Республики Казахстан и пруденциальных нормативов. В случаях, предусмотренных пруденциальными нормативами, коэффициент долговой нагрузки заемщика не рассчитывается (не учитывается).

2.2. Требования к способу обеспечения исполнения обязательств:

Исполнение обязательств заемщика по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается залогом движимого имущества — изделий и иных предметов из золота, передаваемых Ломбарду в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил.

Предмет залога должен принадлежать залогодателю на праве собственности, не находиться под арестом, в залоге у третьих лиц, не быть предметом спора и не иметь иных ограничений на распоряжение им.

До заключения договора о предоставлении микрокредита Ломбард осуществляет прием, идентификацию, осмотр и оценку предмета залога с определением его характеристик, влияющих на стоимость, включая вид изделия, пробу, массу, состояние и иные необходимые параметры.

Размер предоставляемого микрокредита определяется Ломбардом исходя из оценочной стоимости предмета залога и внутренних требований Ломбарда.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения потребителем финансовых услуг обязательств по договору о предоставлении микрокредита обращение взыскания на предмет залога осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

2.3. Порядок предоставления микрокредита

Микрокредит предоставляется Ломбардом после принятия решения о его предоставлении, проведения оценки предмета залога, заключения договора о предоставлении

микрокредита и оформления договора залога (далее залоговый билет). Предоставление микрокредита осуществляется путем выдачи денежных средств заемщику наличными денежными средствами либо перечислением на банковский счет (при наличии соответствующей возможности), в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда. До предоставления микрокредита Ломбард доводит до сведения Заемщика условия микрокредитования, включая размер микрокредита, срок возврата, размер вознаграждения, порядок и сроки погашения, возможные последствия неисполнения обязательств.

2.4. Для оформления микрокредита Заявитель предоставляет следующие документы и сведения:

- 1) оригинал документа, удостоверяющий личность, либо документ в электронной форме посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства;
- 2) копии документов, подтверждающих право собственности на имущество (при наличии);
- 3) достоверные данные об электронном адресе (при наличии), номере мобильного телефона, адресе регистрации и фактическом местожительстве (при расхождении адресов проживания и регистрации).

2.5. Ломбард отказывает в предоставлении микрокредита Заявителю в следующих случаях:

- 1) срок действия документа, удостоверяющего личность Заявителя, завершается менее чем через 30 (тридцать) календарных дней;
- 2) в документах, подтверждающих право собственности на имущество (при наличии) личные данные Заявителя не соответствуют личным данным по документу, удостоверяющему личность (Ф.И.О., ИИН, дата рождения и т.д.)
- 3) если имущество заклад (залог), предоставляемое в качестве залогового, находится в технически неисправном, нерабочем или поврежденном состоянии;
- 4) срок эксплуатации залогового имущества (кроме ювелирных изделий) превышает 24 (двадцать четыре) календарных месяца;
- 5) Заявитель предоставляет в заклад (залог) ювелирные изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней без оттисков пробирных клейм или с признаками фальшивых оттисков пробирных клейм, за исключением случаев отсутствия на ювелирном изделии оттисков (плохой видимости) пробирных клейм вследствие изношенности изделий
- 6) Заявитель отказывается предоставлять оригинал удостоверения личности, в том числе в электронной форме посредством сервиса цифровых документов на портале электронного правительства и (или) отказывается предоставить информацию Ломбарду для надлежащей идентификации клиента в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма в соответствии с внутренними правилами Ломбарда;
- 7) Заявитель выявлен в Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием терроризма и экстремизма, составленном в соответствии со статьей 12 Закона о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и Перечне организаций и лиц, связанных с финансированием распространения оружия массового уничтожения;
- 8) не предоставления Заявителем нотариального согласия супруга (супруги) на получение микрокредита, по которому необходимо согласие в соответствии нормативным правовым актом уполномоченного органа.
- 9) в случае наличия в кредитном отчете физического лица, информации о призыве физического лица на срочную воинскую службу.

2.6. Процесс одобрения выдачи микрокредита производится в соответствии с настоящими Правилами.

2.6.1 Сотрудником Ломбарда производится визуальный осмотр и оценки рыночной стоимости имущества, предоставляемого в качестве залога (залога), на основании Актов исполнительного органа Ломбарда и указывается в Залоговом билете при его заключении.

2.6.2 Ломбарду запрещается предоставлять микрокредиты Заявителю без согласия супруга (супруги), если сумма кредита превышает 1000 МРП, установленных уполномоченным органом на текущий финансовый год.

В случае выдачи Ломбардом микрокредита без согласия супруга (супруги) Ломбард не вправе требовать от Заемщика исполнения обязательств по такому микрокредиту.

Ломбард не позднее трех рабочих дней, от даты выявления факта выдачи микрокредита без согласия супруга (супруги) принимает следующие меры:

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

2.7. Порядок погашения микрокредита

Погашение микрокредита осуществляется Заемщиком способами, предусмотренными договором о предоставлении микрокредита, т.е. единовременно.

Погашение включает возврат суммы микрокредита и уплату вознаграждения, а также иных платежей в случаях и размерах, предусмотренных договором и законодательством Республики Казахстан.

Заемщик вправе досрочно погасить микрокредит полностью или частично в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

2.8. Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком

При возникновении просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита Ломбард осуществляет взаимодействие с заемщиком в целях информирования о наличии задолженности, необходимости исполнения обязательств и возможных последствиях неисполнения договора.

Взаимодействие с заемщиком осуществляется посредством телефонных переговоров, направления письменных уведомлений, сообщений по каналам связи, указанным заемщиком при заключении договора о предоставлении микрокредита, а также иными способами, не запрещенными законодательством Республики Казахстан.

При осуществлении взаимодействия с заемщиком Ломбард соблюдает следующие требования:

- телефонные переговоры с заемщиком осуществляются в рабочие дни в период с 08:00 до 21:00 часов по времени места жительства (регистрации) заемщика;
- не допускается осуществление телефонных звонков заемщику в ночное время, выходные и праздничные дни, за исключением случаев, когда иной порядок взаимодействия согласован с заемщиком в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- количество телефонных контактов по инициативе Ломбарда не должно превышать трех раз в неделю;
- при каждом контакте заемщику предоставляется информация о наименовании Ломбарда, фамилии, имени и должности работника, осуществляющего взаимодействие, размере задолженности, сроках исполнения обязательств и возможных последствиях неисполнения договора.

При взаимодействии с заемщиком Ломбард не допускает действий, нарушающих права и законные интересы потребителя финансовых услуг, включая угрозы, введение в заблуждение, разглашение сведений о задолженности третьим лицам и иные действия, запрещенные законодательством Республики Казахстан.

В случае невозможности исполнения заемщиком обязательств Ломбард рассматривает обращения заемщика по вопросам изменения условий исполнения обязательств в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда.

При отсутствии исполнения обязательств после проведения мероприятий по урегулированию задолженности Ломбард вправе осуществить обращение взыскания на предмет залога в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

2.9. Порядок обращения взыскания на предмет залога.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита Ломбард вправе обратиться взыскание на предмет залога в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Обращение взыскания на предмет залога осуществляется после наступления оснований, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита, с соблюдением требований к реализации заложенного имущества.

Реализация предмета залога осуществляется Ломбардом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, с учетом особенностей деятельности ломбардов.

Средства, полученные от реализации предмета залога, направляются на погашение задолженности заемщика в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Ломбард обеспечивает хранение документов, подтверждающих предоставление микрокредита, возникновение задолженности и совершение действий по обращению взыскания на предмет залога.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА

3.1. Порядок приема клиентов:

- консультирование клиента по условиям предоставления займа;
- идентификация клиента по документу, удостоверяющему личность;
- проверка дееспособности клиента;
- оценка предмета залога;
- согласование суммы займа, срока и размера вознаграждения;
- оформление договора займа и залогового билета;
- выдача денежных средств.

3.2. Сотрудник Ломбарда знакомит Заявителя с условиями получения и возврата микрокредита, разъясняя права и обязанности, ответственность, связанных с получением микрокредита, а также основание и порядок обращения взыскания на заложенное имущество, в случае невыполнения Заявителем своих обязательств.

3.3 Заявитель передает Залоговое имущество сотруднику Ломбарда для оценки.

3.3.1 Оценка Предмета заклада (залога) производится сотрудником Ломбарда, с учетом его ликвидности по согласованию сторон, и, в случае согласия Заявителя с оценкой, предоставляется микрокредит.

3.3.2 Оценка ювелирных изделий и лома из драгоценных металлов, производится согласно утвержденному Ломбардом тарифу за 1 грамм, в зависимости от категории изделий и лома из драгоценных металлов. Тарифы устанавливаются и утверждаются Актом исполнительного органа Ломбарда. Ювелирные изделия и лом из драгоценных металлов в обязательном порядке апробируются химическими реактивами, денсиметром и электрохимическим детектором металлов. В случае отказа Залогодателя от апробирования и проверке данное ювелирное изделие или лом из драгоценных металлов не может быть принят в качестве заклада (залога).

3.3.3 Оценка прочих видов заклада (залога) производится сравнительным методом. При этом максимальная сумма микрокредита под заклад(зalog) прочих видов заклада устанавливаются и утверждаются Актом исполнительного органа Ломбарда.

3.3.4 Действия сотрудников Ломбарда по осмотру, оценке, консультациям специалистов не являются основанием для требования заключить Залоговый билет и выдать микрокредит.

3.4 Основанием для заключения Залогового билета является устное соглашение, в котором Заявитель и Ломбард достигают договоренности о сумме оценки предмета залога, сумме микрокредита и дате возврата.

3.5 Залоговый билет заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки и содержанию (ст. 328 ГК РК).

3.6. Залоговый билет содержит следующие обязательные условия:

- 1) общие условия;
- 2) права Заемщика;
- 3) права Ломбарда;
- 4) обязанности Ломбарда;
- 5) обязанности Заемщика
- 6) ограничения для Ломбарда;
- 7) ответственность сторон за нарушение обязательств;
- 8) порядок внесения изменений в условия Залогового билета;
- 9) условия досудебного урегулирования задолженности.

3.7. Общие условия Залогового билета содержат:

- 1) дату заключения;
- 2) наименование Ломбарда и фамилию, имя и отчество (при его наличии), ИИН Заемщика;
- 3) сумму микрокредита;
- 4) сумму переплаты;
- 5) полную стоимость микрокредита;
- 6) сведения о цели использования микрокредита (при наличии),
- 7) сроки погашения микрокредита;
- 8) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, а также предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита);
- 9) способ погашения микрокредита: единовременный, наличными деньгами – через кассу либо посредством электронных терминалов, при безналичном способе – с указанием реквизитов банковского счета Ломбарда;
- 10) метод погашения микрокредита (аннуитетный, дифференцированный, либо другой метод в соответствии с Правилами предоставления микрокредитов);
- 11) очередность погашения задолженности по микрокредиту;
- 12) порядок начисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения;
- 13) обеспечение исполнения Заемщиком обязательств по Залоговому билету (при его наличии);

- 14) меры, принимаемые Ломбардом при неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Залоговому билету;
 - 15) срок действия Залогового билета;
 - 16) информацию о почтовом и электронном адресе организации, а также данные о ее официальном интернет-ресурсе (при его наличии);
 - 17) адрес места регистрации либо места жительства заемщика;
 - 18) условие, предусматривающее, что при уступке Ломбардом права (требования) по Залоговому билету третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с Заемщиком в рамках Залогового билета, распространяются на правоотношения Заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).
- 3.8. К Залоговому билету прилагается подписанный сторонами график погашения микрокредита по форме согласно Приложению к Правилам, за исключением случая, когда погашение микрокредита по Залоговому билету осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.
- 3.9. Информация по Залоговому билету, заключенному Ломбардом, включая информацию о номинальных и годовых эффективных ставках вознаграждения по кредиту на дату заключения Залогового билета, а также о залоговом имуществе, подлежащем реализации на торгах, подлежит в обязательном порядке предоставлению в Государственное кредитное бюро.
- 3.10. В случае утери Залогового билета, Ломбардом осуществляется выдача дубликата по письменному заявлению Заемщика с обязательным приложением оригинала документа, удостоверяющего личность либо в электронной форме посредством сервиса цифровых документов, хранящихся в государственных и (или) негосударственных информационных системах, включая портал электронного правительства.
- Срок рассмотрения и выдача дубликата устанавливается и утверждается актом исполнительного органа Ломбарда.
- 3.11. При получении Залогового имущества сотрудник Ломбарда опечатывает и/или опломбирует его в присутствии Клиента. Ломбард обеспечивает Заемщику возможность убедиться в опечатывании и/или опломбировании Залогового имущества.
- 3.12. Начальные листы Залогового билета являются титульным листом и содержат условия, предусмотренные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7) и 9) пункта 4 Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, формы графика погашения микрокредита, утвержденного Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 ноября 2019 года № 232 (далее – Требования) в указанной последовательности. При этом условие, предусмотренное подпунктом 3) пункта 4 Требования, излагается на первой странице договора.
- В случае заключения договора на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан (Общая часть), Залоговый билет, подписываемый заемщиком, в качестве заявления о присоединении к стандартным условиям соответствует Требованиям и является неотъемлемой частью Договора присоединения, содержащего стандартные условия предоставления микрокредита и размещаемого на сайте Ломбарда (далее – Договор присоединения).

4. Порядок обслуживания лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения.

Настоящий раздел определяет порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения в соответствии с Социальным кодексом Республики Казахстан, требованиями национальных стандартов Республики Казахстан по обеспечению доступности объектов и услуг, а также внутренними документами ломбарда.

Ломбард обеспечивает равный доступ к финансовым услугам независимо от наличия инвалидности, возраста или иных особенностей состояния здоровья.

4.1. При организации обслуживания применяются следующие принципы:

- разумное приспособление;
- безопасность;
- доступность информации;
- самостоятельность клиента;
- уважение человеческого достоинства;
- недопущение дискриминации;
- индивидуальный подход;
- конфиденциальность.

4.2. Требования к организации обслуживания

Ломбард обеспечивает:

- доступный маршрут движения посетителя от входной группы до места обслуживания;
- возможность получения информации в доступной форме;
- оказание ситуационной помощи работниками;
- приоритет безопасности клиента при оказании помощи;
- возможность обслуживания совместно с сопровождающим лицом;
- возможность дополнительного разъяснения условий договора;
- минимизацию времени ожидания обслуживания.

При невозможности самостоятельного получения услуги работник организует оказание ситуационной помощи.

4.3. Ситуационная помощь

Работники ломбарда оказывают ситуационную помощь после получения согласия клиента.

Ситуационная помощь включает:

- встречу посетителя;
- сопровождение по территории ломбарда;
- помощь при открытии дверей;
- помощь при ориентировании в помещении;
- сопровождение к рабочему месту сотрудника;
- помощь при ознакомлении с информацией;
- помощь при заполнении документов;
- сопровождение после завершения обслуживания.

4.4.Работнику запрещается:

- навязывать помощь;
- самостоятельно перемещать технические средства реабилитации;
- ограничивать самостоятельность клиента;
- принимать решения вместо клиента.

4.5. Требования к персоналу

Каждый работник обязан:

- знать категории инвалидности и особенности общения;
- владеть навыками оказания ситуационной помощи;
- соблюдать правила деловой этики;
- уважительно обращаться к каждому клиенту;
- использовать понятную и доступную речь;
- соблюдать конфиденциальность сведений;
- ежегодно проходить инструктаж по вопросам доступности услуг.

4.6. Особенности обслуживания различных категорий клиентов

Клиенты с нарушением зрения

Работник обязан:

- представиться;
- назвать свою должность;

- уточнить необходимость помощи;
- предложить сопровождение;
- предупредить о препятствиях;
- зачитывать содержание документов по просьбе клиента;
- предоставить время для принятия решения.

Клиенты с нарушением слуха

Работник обязан:

- говорить четко и спокойно;
- смотреть на клиента во время разговора;
- использовать письменное общение при необходимости;
- предоставлять информацию в письменном виде;
- убедиться в правильном понимании условий договора.

Клиенты с нарушением опорно-двигательного аппарата

Работник обязан:

- обеспечить свободный проход;
- предложить наиболее удобное место обслуживания;
- оказать помощь только с согласия клиента;
- не перемещать инвалидную коляску без разрешения владельца.

Клиенты с интеллектуальными особенностями

Работник обязан:

- использовать простые формулировки;
- предоставлять информацию последовательно;
- повторять разъяснения при необходимости;
- предоставить достаточное время для принятия решения.

4.7. Участие сопровождающего (доверенного) лица

Клиент вправе пользоваться помощью сопровождающего лица.

Работник обращается непосредственно к клиенту, если клиент не выразил желание вести общение через сопровождающего.

Если сопровождающее лицо представляет интересы клиента при совершении юридически значимых действий, его полномочия подтверждаются документами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан.

При отсутствии полномочий сопровождающее лицо вправе оказывать только организационную или коммуникационную помощь.

4.8. Допуск собаки-проводника

Клиенту, использующему собаку-проводника, обеспечивается беспрепятственный доступ в помещение ломбарда в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Работникам запрещается:

- препятствовать проходу собаки-проводника;
- отвлекать животное;
- гладить или кормить собаку без согласия владельца.

4.9. Доступность информации

Ломбард обеспечивает размещение в доступном месте:

- режима работы;
- перечня услуг;
- тарифов;
- контактной информации;
- порядка подачи обращений;
- информации о возможности получения ситуационной помощи.

По запросу клиента документы могут быть озвучены работником либо предоставлены с дополнительными разъяснениями.

4.9.1. Безопасность

При оказании ситуационной помощи работник обязан:

- учитывать особенности состояния здоровья клиента;

- исключить риск травмирования;
- не создавать препятствий движению других посетителей;
- действовать спокойно и последовательно;
- при возникновении чрезвычайной ситуации организовать безопасную эвакуацию клиента в соответствии с Планом эвакуации ломбарда.

4.9.2. Ответственность

Работники, допустившие нарушение требований настоящего раздела, несут дисциплинарную, материальную или иную ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами ломбарда.

Не допускаются:

- отказ в предоставлении услуги по причине инвалидности;
- создание необоснованных препятствий при получении услуги;
- дискриминация по признаку инвалидности;
- нарушение требований конфиденциальности;
- ненадлежащее оказание ситуационной помощи.

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МИКРОКРЕДИТОВ

5.1. Максимальный срок предоставления микрокредитов, в размере, не превышающем 100 (ста) месячных расчетных показателей, не превышает 45 (сорока пяти) календарных дней.

5.2. Максимальная сумма предоставляемых микрокредитов на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней не превышает 100 (ста) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, по одному Залоговому билету.

5.3. Максимальный срок предоставления микрокредитов, в размере, превышающем 100(ста) месячных расчетных показателей, не превышает 1 (один) календарный год.

5.4. Максимальная сумма предоставляемых микрокредитов в размере, превышающем 100(ста) месячных расчетных показателей не превышает 8000 (восемь тысяч) месячных расчетных показателей по одному Залоговому билету.

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

6.1. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, размер которых не превышает 100 (сто) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, составляет менее 0,3% (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 % (сто семьдесят девять) процентов.

6.2. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредитам, предоставляемым на срок до 1 (одного) календарного года, размер которых превышает 100(сто) месячных расчетных показателей, установленных на текущий финансовый год, не превышает 46 (сорок шесть) % ГЭСВ.

6.3. Предельная ставка неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное исполнение обязательств по возврату микрокредита предоставляемого на срок до 100 (ста) МРП, не превышает 0,3 % (ноль целых три десятых процентов) от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки.

6.4. Предельная ставка неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное исполнение обязательств по возврату микрокредита предоставляемого на срок свыше 100 (ста) МРП, не превышает 0,5 % (ноль целых пять десятых процентов) от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения, не может превышать 10% (десяти процентов) от суммы выданного микрокредита.

6.5. Предельный срок начисления вознаграждения по микрокредиту не превышает 90 (девяносто) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательств по погашению любого из платежей по сумме основного долга и/или вознаграждению.

6.6. Предельный срок начисления неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное исполнение обязательств по возврату микрокредита не превышает 90 (девяносто)

последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательств по погашению любого из платежей по сумме основного долга и/или вознаграждению.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

7.1. Право собственности на Залоговое имущество должно быть зарегистрировано на Заемщика и имущество должно фактически находиться на территории Республики Казахстан при условии необходимости регистрации имущества. Если имущество не подлежит обязательной регистрации, то право собственности устанавливается по устному заявлению Заемщика. Залоговое имущество должно обладать ликвидностью, обеспечиваемой широкой сферой использования имущества (применения), надлежащим состоянием и сложившейся конъюнктурой рынка на такое имущество.

7.2. В качестве обеспечения исполнения Заемщиком обязательств по погашению микрокредита и выплате вознаграждения Ломбард имеет право принимать в заклад/зalog следующее Залоговое имущество:

- 1) ювелирные изделия и лом драгоценных металлов;
- 2) техника в технически исправном состоянии;
- 3) прочее личное движимое имущество, допускающееся для принятия в заклад(зalog).

7.3. Ломбарду не допускается принятие в заклад(зalog) в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года, законами Республики Казахстан от 12 декабря 1995 года «О государственных наградах Республики Казахстан», от 7 марта 2014 года «О реабилитации и банкротстве» и от 2 апреля 2010 года «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей»:

- 1) недвижимого имущества;
- 2) вещей, изъятых из оборота и ограниченных в обороте;
- 3) арестованного имущества;
- 4) имущества, обремененного правами третьих лиц;
- 5) имущества, которое поступит в собственность залогодателя в будущем;
- 6) скоропортящегося сырья, продуктов питания;
- 7) одежды, обуви, белья, постельных принадлежностей, кухонной и столовой утвари, находившихся в употреблении, за исключением меховой и другой ценной одежды, столовых сервизов, предметов, сделанных из драгоценных металлов, а также имеющих художественную ценность;
- 8) детских принадлежностей;
- 9) транспортных средств, специально предназначенных для передвижения инвалидов, технических вспомогательных (компенсаторных) средств и специальных средств передвижения инвалидов;
- 10) международных и государственных призов, государственных орденов, медалей и нагрудных знаков к почетным званиям Республики Казахстан;
- 11) цельных и комплектных ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, как лом ювелирных изделий.

7.4. Оценка Залогового имущества производится ответственным сотрудником Ломбарда согласно методике определения стоимости Ломбарда и установленным расценкам, утвержденным актом исполнительного органа Ломбарда.

7.5. Принимаемое в зalog имущество должно:

не быть изъятым или ограниченным в гражданском обороте в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

не иметь признаков, свидетельствующих о незаконном происхождении;

быть пригодным для идентификации, оценки и хранения;

соответствовать требованиям, установленным настоящими Правилами и внутренними документами Ломбарда.

До заключения договора о предоставлении микрокредита Ломбард осуществляет осмотр, идентификацию и оценку предмета залога, включая определение его качественных

характеристик (в том числе вида изделия, пробы, массы, состояния, наличия вставок, степени износа и иных характеристик, влияющих на его стоимость). По результатам оценки определяется оценочная стоимость предмета залога, на основании которой устанавливается максимально возможная сумма микрокредита.

Ломбард вправе отказать в принятии имущества в качестве обеспечения в случаях, если: имущество не соответствует требованиям законодательства Республики Казахстан;

- отсутствует возможность достоверно определить характеристики или стоимость предмета залога;

- имеются признаки подделки, изменения пробы, повреждения, препятствующие объективной оценке;

- имеются основания полагать, что имущество получено незаконным путем;

- имущество не соответствует требованиям настоящих Правил или внутренним требованиям Ломбарда.

7.6. По истечении срока возврата микрокредита, указанного в Залоговом билете, предусматривается дополнительный гарантированный период ожидания, длительностью 30 (тридцать) календарных дней, в течение которого Залоговое имущество не передается на реализацию.

7.7. Ломбард не вправе пользоваться и распоряжаться заложенным имуществом до истечения гарантированного периода ожидания. По истечении указанного периода и при отсутствии исполнения обязательств по возврату микрокредита и выплате вознаграждения и неустойки, Ломбард вправе во внесудебном порядке обратиться с иском на Залоговое имущество, в том числе путем проведения торгов, совершения исполнительной надписи нотариуса, либо без осуществления торгов осуществить реализацию залогового имущества в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан и Залоговым билетом после завершения процедур по досудебному урегулированию задолженности, в порядке, предусмотренном Залоговым билетом и Договором присоединения.

7.8. Заемщик, подписывая Залоговый билет, предоставляет свое согласие на внесудебную реализацию Ломбардом залогового имущества, в том числе без проведения торгов.

7.9. Реализация предмета залога (залога), а также переход такого имущества в собственность Ломбарда, не допускаются в период рассмотрения Ломбардом обращения заемщика по урегулированию задолженности в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О микрофинансовой деятельности", Залоговым билетом и Договором присоединения.

7.9.1. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита.

Решение о предоставлении микрокредита либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается экспертом-оценщиком Ломбарда по результатам рассмотрения заявления заемщика, оценки предмета залога и проверки соответствия заемщика требованиям законодательства Республики Казахстан и настоящих Правил, в день обращения заявителя, после проверки представленных документов, но не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента их предоставления.

8. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ И НЕУСТОЙКИ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

8.1. За пользование микрокредитом выплачивается вознаграждение за фактические дни пользования микрокредитом.

8.2. В Залоговом билете указывается размер ставки вознаграждения в процентах годовых.

8.3. Выплата вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, прилагаемому к Залоговому билету, за исключением случаев, когда погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита и вознаграждение выплачивается вместе с суммой микрокредита.

8.4. По письменному заявлению Заемщика допускается пролонгация срока предоставления микрокредита в размере, не превышающем 100 (ста) месячных расчетных

показателей, при условии полного погашения начисленных вознаграждений за основной срок и гарантийный период.

8.5. По письменному заявлению Заемщика допускается пролонгация срока предоставления микрокредита, при сохранении либо улучшении условий Залогового билета, в размере, превышающем 100 (ста) месячных расчетных показателей при условии полного погашения начисленных вознаграждений за основной срок и гарантийный период и не превышения общего срока предоставления микрокредита 12 (двенадцати) календарных месяцев.

8.6. Допускается частичное, досрочное погашение микрокредита на основании устного заявления Заемщика, при условии полного погашения начисленных вознаграждений. При этом вознаграждение за дальнейшее пользование микрокредитом исчисляется на остаток суммы основного долга, в порядке, предусмотренном Залоговым билетом.

8.7. В случае, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, Заемщик производит оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени).

8.8. При наличии задолженности Заемщика сумма произведенного Заемщиком платежа, при ее недостаточности для исполнения обязательств Заемщика по микрокредиту, учитывается в следующей очередности в целях погашения задолженности Заемщика:

- 1) расходы Ломбарда по взысканию задолженности Заемщика в принудительном внесудебном и судебном порядке;
- 2) неустойка (штраф, пени);
- 3) задолженность по вознаграждению;
- 4) задолженность по основному долгу.

8.9. При изменении условий исполнения Залогового билета, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) не допускается.

8.10. Ломбард не изменяет условия Залогового билета в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика.

Под улучшением условий Залогового билета для заемщика для целей настоящего пункта понимаются:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения;
- отсрочка платежей по основному долгу и начисленному вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту.

В случае применения Ломбардом улучшающих условий Заемщик уведомляется об изменении условия Залогового билета в порядке, предусмотренном в Залоговом билете.

Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, от даты получения уведомления Ломбарда об изменении Залогового билета на улучшающих условиях, отказаться посредством направления сообщения Ломбарду, любым способом связи, указанной в Залоговом билете, от примененных Ломбардом улучшающих условий.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЗАЕМЩИКА, ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. Ломбард имеет право:

- 1) запрашивать и получать от Заемщика необходимые информацию и документы в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности;
- 2) отказать в выдаче микрокредита без объяснения причин;
- 3) требовать досрочного возврата обеспеченного залогом (залогом) микрокредита и обращения взыскания на заложенное имущество в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств, а также в случаях, предусмотренных Гражданским Кодексом Республики Казахстан.

- 4) уступить право (требование) по Залоговому билету лицам, указанным законодательством о микрофинансовой деятельности. Ломбард не вправе производить уступку прав (требований) по Залоговому билету коллекторскому агентству;
- 5) по заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 6) изменять условия Залогового билета в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика;
- 7) взыскать задолженность Заемщика на основании исполнительной надписи нотариуса в случаях:
 - не обращение Заемщика в Ломбард, для урегулирования задолженности по соглашению сторон и непредоставления Заемщиком заявления по задолженности в течение 30 (тридцати) календарных дней, от даты наступления просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету, является признанием его вины в неисполнении обязательств;
 - недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления Заемщика и непредставления Заемщиком возражений по задолженности;
- 8) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством о микрофинансовой деятельности и Залоговым билетом.

9.2. Заемщик в праве:

- 1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов, тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Залоговым билетом;
- 3) оплаты основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день);
- 4) досрочно полностью или частично вернуть микрокредит с уплатой вознаграждения без уплаты неустойки (штрафа, пени);
- 5) по заявлению получить в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения по задолженности по договору;
- 6) о заявлении о частичном или полном досрочном возврате организации предоставленных по договору денег безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней получить в письменной форме сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);
- 7) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения для заемщика отказаться от предложенных организацией улучшающих условий в порядке, предусмотренном договором;
- 8) посещения в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства Залоговому билету Ломбарда и (или) представления в письменной форме либо способом, предусмотренным Залоговым билетом, заявления, содержащего сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Залогового билета в том числе связанных с:
 - изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору;
 - отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
 - изменением метода погашения задолженности 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 Ломбарду заложенного имущества.

9) обратиться в течение пятнадцати календарных дней, от даты получения решения Ломбарда, в уполномоченный орган с одновременным уведомлением Ломбарда при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Залогового билета;

10) обратиться к банковскому омбудсману в случае уступки Ломбардом права (требования) по Залоговому билету, заключенному с этим заемщиком, для урегулирования разногласий с лицом, указанным в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности»;

Ломбард принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора микрокредита на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменения в условия договора о предоставлении микрокредита, предусмотренного пп.4.2. настоящего пункта, заемщиком -физическим лицом:

а) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях» (далее – «СУСН»);

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

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора микрокредита, заключенного с Заемщиком - физическим лицом, являющимся СУСН, 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).

11) письменно обратиться в Ломбард при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;

12) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством о микрофинансовой деятельности и Залоговым билетом.

9.3. Ломбард обязан:

1) принять от Заемщика исполнение обязательств;

2) выдать Заемщику документ, подтверждающий исполнение обязательств;

3) при изменении местонахождения, наименования Ломбарда, уведомить уполномоченный орган, а также Заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения Ломбарда, а также по юридическому адресу Заемщика (заявителя) - физического лица либо путем письменного уведомления каждого Заемщика (заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

4) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

5) предоставить Заявителю до предоставления микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, за исключением случая, когда погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита;

6) проинформировать Заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по Залоговому билету;

7) по заявлению заемщика безвозмездно не чаще одного раза в месяц представить в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме информацию о распределении (на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) поступающих денег в счет погашения задолженности по договору;

8) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации предоставленных по договору денег безвозмездно в срок

не более 3 (трех) рабочих дней сообщить ему размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (штрафы, пени);

8) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

9) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

10) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

11) принять меры урегулирования задолженности в порядке, предусмотренном законодательством о микрофинансовой деятельности и Залоговым билетом (Договором присоединения) в том числе:

а) при наличии просрочки исполнения Заемщиком обязательства по Залоговому билету Ломбард обязуется не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Залоговому билету направить Заемщику уведомление в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Залоговым билетом, о:

- возникновении просрочки по исполнению обязательства по Залоговому билету и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

- праве Заемщика по Залоговому билету обратиться в Ломбард;

- последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Залоговому билету.

Уведомление считается доставленным Заемщику, если оно направлено Заемщику в письменной форме через объекты информатизации, либо одним из следующих способов, предусмотренных Залоговым билетом и Договором присоединения:

- на адрес электронной почты Заемщика, указанный в Залоговом билете;

- по месту жительства Заемщика, указанному в Залоговом билете, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе если получено одним из совершеннолетних членов семьи Заемщика, проживающим по указанному адресу;

- с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

В случае возврата уведомления с отметкой о невозможности его вручения получателю - Заемщику, либо в связи с отказом в его принятии, а также не подтверждением его принятия при использовании иного средства связи, указанного в настоящем подпункте, уведомление считается направленным Заемщику надлежащим образом;

б) рассмотреть в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика предложенных изменений в условия Залогового билета и сообщить заемщику в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Залоговым билетом о (об):

- согласии с предложенными изменениями в условия Залогового билета;

- своих предложениях по изменению условий Залогового билета;

- отказе в изменении условий Залогового билета с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

12) предоставлять информацию в кредитное бюро в порядке, определенном договором о предоставлении информации, в течение:

- одного рабочего дня о Заемщике, предусмотренную подпунктами 1), 2) и 3-2) части первой пункта 1 и пунктом 3 статьи 24 Закона «О кредитных бюро и формировании кредитных истории в РК», а именно:

1) сумму долга по микрокредиту, полученному лицом в Ломбарде, а также общую сумму долга по всем полученным им микрокредитам, условным и возможным обязательствам;

2) дату выдачи, дату (по графику и фактическую) погашения микрокредитов (с указанием источника погашения), а также условных и возможных обязательств;

3) информацию о номинальных и годовых эффективных ставках вознаграждения по микрокредиту на дату заключения Залогового билета.

Информация о Заемщике, предоставляемая в кредитное бюро, должна содержать фамилию, имя, отчество, дату рождения, место жительства, юридический адрес, наименование и реквизиты документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер.

13) информировать кредитное бюро в порядке, определенном договором о предоставлении информации, в течение десяти рабочих дней с даты изменения или получения любых данных в отношении Заемщика, в том числе о сведениях о проведении урегулирования задолженности путем заключения дополнительного соглашения к Залоговому билету либо нового Залогового билета с указанием даты их заключения и (или) об отказе в изменении условий Залогового билета, а также сведения о взыскании задолженности по Залоговому билету;

14) выдать по запросу Заемщика справку, содержащую информацию по просроченной задолженности Заемщика с указанием даты последнего платежа в Ломбард, а также о мерах, принятых Ломбардом в целях проведения процедуры по урегулированию и (или) взысканию неисполненных обязательств Заемщика по Залоговому билету;

15) предоставить заемщикам-военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном Уполномоченным органом;

9.4. Заемщик обязан:

1) возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены Залоговым билетом;

2) предоставлять по требованию Ломбарда необходимые информацию и документы, в том числе нотариально заверенное согласие супруга (супруги) на получение микрокредита, по которому необходимо согласие в соответствии нормативным правовым актом уполномоченного органа;

3) возмещать Ломбарду издержки по возврату суммы микрокредита;

4) незамедлительно письменно уведомлять Ломбард об изменении своих анкетных данных, а также о любых обстоятельствах, влияющих на исполнение им обязательств;

5) в бесспорном порядке возместить Ломбарду ущерб, возникший в результате изъятия и/или выемки заложенного имущества государственными, в том числе правоохранительными и иными органами;

6) уведомить Ломбард об обращении с заявлением, о применении процедур восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства не позднее двух рабочих дней со дня подачи в установленном законодательством Республики Казахстан порядке такого заявления;

7) выполнять иные требования, а также нести ответственность, установленные Залоговым билетом, Договором присоединения, законодательством о микрофинансовой деятельности и гражданским законодательством Республики Казахстан.

9.5. Ограничения для Ломбарда предусматривают:

1) изменения в одностороннем порядке ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способа и метода погашения микрокредита;

2) установление и взимание с Заемщика любых платежей, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

3) требование от Заемщика, досрочно полностью или частично возвратившего Ломбарду сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

4) увеличение суммы микрокредита по Залоговому билету;

5) взимание неустойки (штрафа, пени) в случае, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной, либо праздничный день, и уплата вознаграждения или основного долга производится в следующий за ним рабочий день;

6) индексацию обязательства и платежей по микрокредиту по Залоговому билету, выданного в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту;

- 7) пользование и распоряжение Залоговым имуществом, за исключением случаев, предусмотренных Залоговым билетом;
- 8) заключение договора с третьими лицами, предметом которого является оказание услуг по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью заемщика (далее - договор о взыскании задолженности);
- 9) в период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства обращаться с иском в суд о взыскании задолженности, требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения;
- 10) начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) при изменении условий исполнения Залогового билета или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита;
- 11) производить уступку прав (требований) по Залоговому билету коллекторскому агентству;
- 12) увеличивать срок действия Залогового билета без согласия Заемщика и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий Залогового билета;
- 13) начислять вознаграждение на сумму микрокредита по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту;
- 14) подачу нотариусу заявления о совершении исполнительной надписи для взыскания задолженности по Залоговому билету не по территории деятельности нотариуса в соответствии с указанным в Залоговом билете адресом Заемщика;
- 15) предоставлять микрокредиты заявителю без согласия супруга (супруги), в случаях, предусмотренных нормативным правовым актом уполномоченного органа (АФР);
- 16) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с Заемщика суммы долга по Залоговому билету, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом Ломбарда в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью»;
- 17) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом Ломбарда в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью».

9.6. Ломбард несет ответственность за утрату, сохранность или повреждение заложенного имущества, если не докажет, что утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы. Также Ломбард освобождается от ответственности в случае, если утрата или повреждение залогового имущества произошли вследствие хищения, совершенного третьими лицами, вследствие забастовок, массовых беспорядков, народных и военных волнений и т.д., но при этом Ломбард обязан принять все зависящие от него меры для обеспечения сохранности заложенного имущества.

10. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКА.

10.1. Ломбард осуществляет работу со следующими обращениями потребителей финансовых услуг:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по опросам предоставления микрофинансовых услуг;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении потребителем финансовых услуг организации.

10.2. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на организацию, не признаются обращениями потребителей финансовых услуг и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом организация информирует потребителя финансовых услуг о порядке подачи обращения, соответствующего правилам.

10.3. Ломбард регистрирует поступившее письменные обращения поступившие через интернет-ресурс, рассматривает его в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, и направляет заявителю мотивированный ответ в течении 15(пятнадцать) рабочих дней.

10.4. Передача потребителю финансовых услуг ответа осуществляется одним из способов:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя финансовых услуг;
- 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа.

10.5. При личной явке потребителя финансовых услуг 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 способами, предусмотренными пунктом 6.3.

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

10.7. В случае несогласия с решением Ломбарда потребитель финансовых услуг вправе обратиться в уполномоченные государственные органы, суд либо иные органы и организации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

11. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

11.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения (далее – ГЭСВ) является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту.

Расчет	ГЭСВ	производится:
- на дату заключения Договора микрокредита, дополнительных соглашений к нему;		
- по устному или письменному требованию Заемщика;		
- в случае внесения изменений и дополнений в Договор микрокредита, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.		

При изменении условий Договора микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения ГЭСВ 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 микрокредита.

11.2. Годовая эффективная ставка вознаграждения по договору займа 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).

11.3. Если при расчете ГЭСВ 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.

11.4. В расчет ГЭСВ по микрокредиту включаются все платежи Заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) Заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий Договора микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

12. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

12.1. Способ и метод погашения микрокредита, выбранный Заемщиком устанавливается в графике погашения микрокредита, являющегося приложением к Залоговому билету, за исключением случая, когда погашение микрокредита по Залоговому билету осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита, указанного в Залоговом билете.

12.2. Ломбард до заключения Залогового билета, предоставляет Заемщику для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами.

В обязательном порядке заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом Уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в Залоговом билете, следующими методами погашения:

-метод 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;

-метод 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;

10.3. Требования, указанные в пункте 10.2. не распространяются на выдаваемые Ломбардом микрокредиты, в случае если погашение микрокредита по Залоговому билету осуществляется *единовременным* платежом в конце срока микрокредита. В этом случае срок погашения микрокредита указывается в титульном листе Залогового билета.

13. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

13.1. Личная информация о Заемщике, микрокредите и Залоговом имуществе является конфиденциальной (тайна микрокредита) и не подлежит разглашению и предоставлению третьим лицам очно либо по телефону (электронной почте).

13.2. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, третьему лицу на основании согласия заемщика, данного в письменной форме, данного в момент его личного присутствия в микрофинансовой организации

С момента обнаружения неправомерного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, ее неправомерного изменения, осуществления неправомерных действий со стороны третьих лиц, либо иных незаконных (мошеннических) действий с микрокредитами Заемщика Ломбард, в течение двух рабочих дней принимает меры для устранения причин и последствий таких действий, а также в течение одного рабочего дня информирует об этом Заемщика и уполномоченный орган.

На основании внесенного (вынесенного) правоохранительными органами в соответствии с Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан представления о принятии мер по устранению обстоятельств, способствовавших совершению уголовного правонарушения, либо постановления о признании Заемщика потерпевшим Ломбард не позднее трех календарных дней:

- приостанавливает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по такому микрокредиту Заемщика;
- приостанавливает начисление вознаграждения и (или) неустойки по такому микрокредиту Заемщика.

Ломбард не позднее десяти рабочих дней, с даты вступившего в законную силу судебного акта, в котором установлен факт оформления микрокредита мошенническим способом без участия Заемщика, принимает решение о списании задолженности клиента по микрокредиту, а также меры по возврату клиенту ранее удержанных (уплаченных) сумм по такому микрокредиту.

13.3. Информация о микрокредите и Заемщике предоставляется в кредитное бюро на основании письменного согласия Заемщика. Согласие Заемщиков на представление сведений о них в кредитные бюро на бумажном носителе или в электронной форме должно храниться Ломбардом не менее десяти лет, с даты предоставления последней информации о них в кредитные бюро.

13.4. В настоящие Правила могут вноситься изменения и дополнения, действие которых не распространяется на Залоговые билеты (договоры), заключенные Заемщиком с Ломбардом до даты внесения соответствующих изменений (дополнений).

13.5. Заемщик, подписывая Залоговый билет, предоставляет Ломбарду свое согласие на сбор и обработку своих персональных данных на бумажных и электронных носителях.

13.6. Заемщик, подписывая Залоговый билет, соглашается с условиями, содержащимися в настоящих Правилах.

13.7. Настоящие Правила вводятся в действие с даты его утверждения уполномоченным органом Ломбарда — Единственным участником (Общим собранием участников).

Приложение № 1
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «DE GRAND PRIXI Ломбард»

Пример расчета единовременного метода погашения микрокредита

№ п/п	Дата платежа	Размер платежа по погашению основного долга	Размер платежа по погашению вознаграждения	Итого погашению (общий размер платежа)	Остаток основного долга на дату следующего платежа
1	31.01.2020	100 000	8 000	108 000	0
Итого:		100 000	8 000	108 000	0

АНКЕТА

для оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг

Дата заполнения: «___» _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. потребителя финансовых услуг: _____

ИИН: _____

1. Информация о цели получения микрокредита

1.1. Цель получения микрокредита:

☐ личные нужды

☐ семейные расходы

☐ иное: _____

1.2. Планируемое использование денежных средств: _____

2. Информация об имеющихся обязательствах

2.1. Имеются ли у Вас действующие кредиты и/или микрокредиты?

☐ Да

☐ Нет

Если «Да», укажите:

наименование организации-кредитора: _____

размер текущих обязательств (при наличии информации): _____

2.2. Имеются ли у Вас просроченные обязательства по кредитам, микрокредитам или иным платежам?

☐ Да

☐ Нет

Если «Да», укажите период просрочки:

☐ до 30 дней

☐ от 30 до 90 дней

☐ более 90 дней

2.3. Имеются ли у Вас неисполненные обязательства, переданные на взыскание?

☐ Да

☐ Нет

3.3. Подтверждаете ли Вы, что предоставляемое в залог имущество принадлежит Вам на праве собственности?

☐ Да

☐ Нет

4. Дополнительная информация

4.1. Имеются ли обстоятельства, которые могут повлиять на возможность исполнения обязательств по микрокредиту?

☐ Да

☐ Нет

Я подтверждаю достоверность предоставленных сведений и уведомлен(а) о необходимости своевременного исполнения обязательств по договору о предоставлении м микрокредита. _____

Ф.И.О. клиента: _____

Подпись: _____ Дата: «_____» _____ 20 ____ г.

Приложение № 3
к Правилам предоставления микрокредитов
ТОО «DE GRAND PRIXI Ломбард»

АНКЕТА

по выявлению и предотвращению случаев мошенничества при заключении договора микрокредита

1. Кто предложил Вам оформить данный микрокредит?

☐ Самостоятельно обратился в организацию.

☐ По совету знакомых.

☐ По звонку "службы безопасности", "полиции", неустановленных лиц и других

2. Вы обратились в организацию лично или по просьбе других лиц (службы безопасности, правоохранительных органов, неустановленных лиц и других)?

☐ Лично.

☐ По просьбе третьих лиц.

3. Для каких целей Вы оформляете микрокредит?

☐ Личные нужды (покупка, ремонт и другое).

☐ Для "проверки счета" или "возврата ошибочного перевода"

☐ Для перевода на безопасный счет в связи с возникшей угрозой от мошенников

4. Вы ознакомились с условиями микрокредита (сумма, срок, процентная ставка, график погашения)?

☐ Да, полностью понимаю.

☐ Не до конца понимаю.

5. Никто не оказывает на Вас давление или не торопит с оформлением микрокредита?

☐ Нет, решение принято самостоятельно.

☐ Да, меня просят оформить "срочно".

6. Вам советовали скрывать оформление микрокредита от сотрудников организации или родных?

☐ Нет.

☐ Да, говорили "никому не рассказывать", "это тайна", "проверка".

7. Получали ли Вы ранее звонки с предложением "защитить Ваши деньги" или "проверить операции по счету"?

☐ Нет.

☐ Да.

Анкета заполняется мной добровольно/в случаях, установленных внутренними процедурами Ломбарда, и является частью материалов рассмотрения вопроса о предоставлении микрокредита.

Ф.И.О. клиента: _____

Подпись: _____ Дата: «_____» _____ 20 ____ г.

Служебная оценка риска (заполняется сотрудником):

- Клиент самостоятельно отвечает на вопросы: ☐ Да ☐ Нет
- Клиент понимает условия займа: ☐ Да ☐ Нет
- Присутствует третье лицо, влияющее на решение клиента: ☐ Да ☐ Нет
- Клиент испытывает затруднения при объяснении цели займа: ☐ Да ☐ Нет
- Обнаружены признаки использования чужих данных: ☐ Да ☐ Нет
- Клиент действует по указанию третьего лица: ☐ Да ☐ Нет
- Требуется дополнительная проверка: ☐ Да ☐ Нет

Решение сотрудника:

- ☐ Операция может быть продолжена
- ☐ Требуется дополнительная проверка
- ☐ Передано ответственному сотруднику по управлению рисками

Ф.И.О. сотрудника: _____

Дата: _____

Подпись: _____

Клиент подтверждает, что оформляет микрокредит по собственной инициативе, самостоятельно принимает решение о заключении договора и не передает третьим лицам коды подтверждения, пароли, данные удостоверяющих документов и доступ к банковским счетам.