

**«Ломбард Партнер Казахстан» ЖШС-ның
Жалғыз қатысушының
«21» шілде 2026 жылғы №7 шешімімен
Бекітілген**

**«Ломбард Партнер Казахстан» ЖШС-ның
микрокредиттер беру қағидалары**

1 тарау. Жалпы ережелер

1. Осы «Ломбард Партнер Казахстан» ЖШС (бұдан әрі – Ломбард) микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне, «Ломбард Партнер Казахстан» ЖШС Жарғысына және өзге де ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленді.

2. Осы Қағидалар жеке тұлғаларға микрокредиттер берудің жалпы шарттары мен тәртібін айқындайды және мынадай:

- 1) микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері;
- 2) берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары;
- 3) Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар;
- 4) микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері;
- 5) микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржы қызметтерін тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі;

6) Ломбард пен қаржы қызметтерін тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі;

7) қаржы қызметтерін тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібін, шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдерін, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптарды, микрокредитті беру және өтеу тәртібін, кепіл нысанасына өндіріп алу рәсімдерін қоса алғанда, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібін қоса алғанда, микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары;

8) клиенттермен жұмыс тәртібі туралы ережелер, оның ішінде: мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына көрсетілетін қызметтерді ұсыну жөніндегі қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып, мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да мобильділігі төмен топтарына көрсетілетін қызметтерді ұсыну тәртібі; сенім білдірілген адамның қатысуымен мүгедектігі бар адамдарға және халықтың аз қозғалатын топтарына қызмет көрсету ерекшеліктері;

9) Ломбард пен қаржы қызметтерін тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржы қызметтерін тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі;

10) Ломбардтың жалғыз қатысушысы микрокредиттер беру қағидаларына енгізу қажет деп санайтын басқа да шарттар, талаптар мен шектеулер туралы мәліметтер мен рәсімдерді қамтиды.

3. Осы Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы болып табылмайды.

4. Ломбард жеке тұлғаларға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қоюмен, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған көлік құралын кепілге қоюмен бір жылға дейінгі мерзімге республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген

айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде нысанасыз микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асырады.

4.1. Микрокредитті ломбард Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында қарыз алушыға осы Қағидаларда және "Микроқаржы қызметі туралы" Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңында (бұдан әрі Заң) айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік, қайтарымдылық және қамтамасыз ету шарттарында береді.

5. Ломбард микрокредит беру құпиясына кепілдік береді. Микрокредит беру және өтініштерді қарау кезінде Ломбард микрокредит беру құпиясын сақтайды және қарыз алушының жазбаша нысанда берген келісімінсіз, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген жағдайларды қоспағанда, ақпараттандыру объектілері арқылы үшінші тұлғаларға микрокредит беру құпиясына жататын ақпаратты ашпайды.

6. Ломбард қызметті қаржы нарығын дамыту және реттеу жөніндегі уәкілетті орган берген микроқаржы қызметін жүзеге асыруға арналған лицензия негізінде жүзеге асырады.

7. «Ломбард Партнер Казахстан» ЖШС-ның микрокредиттер беру қағидаларын Ломбардтың жалғыз қатысушысы бекітеді.

2 тарау. Қағидаларда қолданылатын негізгі терминдер мен қысқартулар

8. Осы Қағидаларда мынадай терминдер, анықтамалар және қысқартулар пайдаланылады:

- 1) ІНҚ – Ломбардтың ішкі нормативтік құжаты;
- 2) Сыйақы – Ломбардқа тиесілі ақшаның жылдық мөлшерінің есебінен микрокредит сомасына қатысты пайыздық көрсеткіш бойынша айқындалған, ұсынылған микрокредит үшін ақы;
- 3) Шарт – микрокредит беру туралы шарт, оған сәйкес Ломбард қарыз алушыға микрокредит береді;
- 4) қосымша көрсетілетін қызмет – қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушыға - жеке тұлғаға өз атынан және (немесе) үшінші тұлғаның тапсырмасы бойынша негізгі қаржы өнімін алумен бір мезгілде ұсынылатын, Қазақстан Республикасының заңнамасына байланысты міндетті болып табылмайтын қаржы өнімі және (немесе) өзге де көрсетілетін қызмет, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, тұтынушы микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымның негізгі қаржы өнімін ұсынудан бас тартуынсыз көрсетілетін қызметтерден бас тартуға құқылы;
- 5) қарыз алушы – Ломбардпен микрокредит беру туралы шарт жасасқан жеке тұлға;
- 6) Заң – «Микроқаржы қызметі туралы» Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы №56-V Заңы;
- 7) өтініш беруші – Ломбардқа микрокредит алуға өтініш берген жеке тұлға. Микрокредит беруге өтініш нысаны осы Қағидаларға 2- Қосымшада көрсетілген;
- 8) Ломбардтың интернет-ресурсы-Ломбардтың интернет желісіндегі ресми ақпараттық ресурс: ресурс www.lombard-partner.kz;
- 9) негізгі ақпараттық құжат – шарт жасасқанға дейін Ломбард қаржы қызметін тұтынушыға-жеке тұлғаға ұсынатын қаржы өнімінің ерекшеліктері, шарттары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қаржы өнімі туралы негізгі ақпаратты қысқа және қолжетімді нысанда қамтитын стандартталған құжат;
- 10) консультация – Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынатын микроқаржылық қызметтер туралы ақпарат және (немесе) түсіндірмелер;
- 11) Ломбард - «Ломбард Партнер Казахстан» ЖШС;

- 12) Микрокредит – Ломбардтың Қазақстан Республикасының ұлттық валютасындағы қарыз алушыға заңда айқындалған мөлшерде және тәртіппен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында беретін ақшасы;
 - 13) өтініш-электрондық ақпараттық және Ломбардтың www.lombard-partner.kz интернет-ресурсы арқылы жазбаша, қолма-қол, пошта байланысы арқылы келіп түскен қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші, шағымы, ұсынысы не сұрау салуы;
 - 14) қаржылық қызметтерді тұтынушы – Ломбардтың қаржылық қызметтерін пайдаланатын немесе пайдалануға ниетті жеке тұлға;
 - 15) Қағидалар - «Ломбард Партнер Казахстан» ЖШС-ның осы Микрокредиттер беру қағидалары;
 - 16) кепіл заты – шарт бойынша қарыз алушының міндеттемелерін орындауын қамтамасыз ету үшін Ломбард қабылдайтын мүлік;
 - 17) микрокредит бойынша артық төлем сомасы – микрокредит нысанасын қоспағанда, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасын қоса алғанда, қарыз алушының шарт бойынша барлық төлемдерінің сомасы;
 - 18) уәкілетті орган – қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган;
 - 19) қаржы өнімі – Ломбард Микроқаржы қызметі туралы заңның 3-бабында белгіленген қызметті жүзеге асыру шеңберінде қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ұсынатын қызмет.
- Осы Қағидаларда айқындалмаған өзге де терминдер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мағынада қолданылады.

3-тарау. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері

9. Жеке тұлғаға микрокредит беру мынадай шарттармен сомалардың шекті мәндері бойынша жүзеге асырылады:
- 1) микрокредиттің ең төменгі сомасы – 1 000 (бір мың) теңгеден кем емес;
 - 2) бір қарыз алушыға берілетін микрокредиттің ең жоғары сомасы – республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің 8 000 (сегіз мың еселенген) мөлшерінен аспайтын мөлшерде.
10. Микрокредит берудің шекті мерзімдері – күнтізбелік 1 (бір) күннен 1 (бір) жылға дейін.
11. Қарыз алушылардың микрокредитті пайдалану мерзімі ұзартылуы мүмкін. Микрокредитті пайдалану мерзімін бір жылдан артық ұзартуға жол берілмейді.

4-тарау. Ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

12. Ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары:
- 1) ең төменгі жылдық сыйақы мөлшерлемесі – 0,1 (нөл бүтін оннан бір) пайыз;
 - 2) ең жоғары жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі – 46 (қырық алты) пайыз;
 - 3) республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының ең жоғары жылдық тиімді мөлшерлемесі – күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан кем, бірақ 179 (жүз жетпіс тоғыз) пайыздан аспайтын мөлшерде.
- 12.1. Ломбардтың қаржылық өнімдері мен микрокредит беру және қосымша қызметтерді көрсету бойынша нақты Тарифтері осы Қағидалардың 1-Қосымшасында көрсетілген.

5-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

13. Микрокредит беру не беруден бас тарту туралы шешімді Ломбард барлық қажетті құжаттарды алғаннан, кепіл нысанына бағалау жүргізгеннен және тексерудің ішкі рәсімдері аяқталғаннан кейін барынша қысқа мерзімде қабылдайды.
14. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері – Ломбардқа жеке өзі барған кезде қаржы қызметтерін тұтынушы жүгінген сәттен бастап 60 (алпыс) минуттан аспайды және өтініш берілгенге дейін клиенттің назарына жеткізіледі.
15. Қосымша мәліметтер немесе құжаттар алу қажет болған жағдайда өтінішті тұтынушы қаржылық қызметтерді ұсынғанға дейін оны қарау тоқтатыла тұруы мүмкін.
16. Ломбард өтініш берушіні бас тарту себебін көрсете отырып, микрокредит беру не беруден бас тарту туралы ауызша хабардар етеді.

6-тарау. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар

17. Қарыз алушының шарт бойынша міндеттемелерді орындауы жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге қоюмен қамтамасыз етіледі.
18. Азаматтық айналымнан алынған және Қазақстан Республикасының заңнамасымен пайдалануға тыйым салынған объектілерді қоспағанда, шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде үшінші тұлғалардың заңды талаптарынан бос өтімді мүлік қабылданады.
19. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүліктің кепілі мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда тіркелуге тиіс.
20. Ломбардқа кепілге ұсынылған мүлік келесі талаптарға сай болуы керек:
 - 1) мүліктік құндылыққа ие;
 - 2) нарықтық құнға ие;
 - 3) өтімді;
 - 4) оның сипаттамалары мен құнын анықтауға мүмкіндік беретін күйде;
 - 5) жалған немесе заңсыз шығу белгілері жоқ;
 - 6) азаматтық айналымнан алынбаған;
 - 7) кепілге қабылдауға Қазақстан Республикасының заңнамасымен тыйым салынған мүлікке жатпайды.
21. Егер оның жай-күйі, жинақтылығы не өзге де сипаттамалары оның құнын айқындауға не сақталуын қамтамасыз етуге мүмкіндік бермесе, Ломбард мүлікті кепілге қабылдаудан бас тартуға құқылы.
22. Ломбард атап айтқанда:
 - 1) бағалы металдардан жасалған бұйымдарды;
 - 2) зергерлік бұйымдарды;
 - 3) асыл тастарды;
 - 4) көлік құралдарын;
 - 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған және Ломбардтың ішкі талаптарына сәйкес келетін өзге де мүлік.
23. Нақты мүлікті кепілді қамтамасыз ету ретінде қабылдау туралы шешімді Ломбардтың уәкілетті қызметкері кепіл заттарын бағалау мен қабылдауды реттейтін ІНҚ-ні ескере отырып қабылдайды.
24. Ломбард:
 - 1) азаматтық айналымда тәркіленген немесе шектелген;
 - 2) оның шығу тегі негізделген күмән тудыратын;
 - 3) қолдан жасалған белгілері бар;
 - 4) іздеуде жүрген не заңсыз сатып алу белгілері бар;

- 5) оның құнын анықтауға мүмкіндік бермейтін;
 - 6) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келмейтін;
 - 7) оның қабылдануы ломбардтың ІНҚ-ға қайшы келетін мүлікті кепілге алмайды.
25. Шарт жасасқанға дейін Ломбард кепіл нысанасын бағалауды жүргізеді.
26. Бағалауды Ломбардтың уәкілетті қызметкері ломбардтың ІНҚ-не (Алтыннан жасалған бұйымдарды тексеру және кепіл заттарын қабылдау жөніндегі нұсқаулықтарға) сәйкес жүзеге асырады.
27. Кепіл нысанасының құнын айқындау кезінде: нарықтық құны, техникалық жай-күйі, тозу дәрежесі, өтімділігі, зақымданудың болуы, тиісті мүлікке сұраныс, мүлікті өткізу мүмкіндігіне әсер ететін өзге де мән-жайлар ескеріледі.
28. Берілетін микрокредиттің мөлшері кепіл нысанасының бағалау құны мен Ломбардтың ішкі лимиттері негізге алына отырып айқындалады.
29. Мүлікті кепілге алғанға дейін Ломбард қызметкері оны көзбен шолып қарауды және тексеруді жүзеге асырады.
30. Қажет болған жағдайда Ломбард техникалық бақылау құралдарын, мамандандырылған жабдықты, деректер базасын және кепіл нысанасының түпнұсқалығы мен сипаттамаларын тексерудің өзге де заңды тәсілдерін пайдалануға құқылы.
31. Мүліктің түпнұсқалығына, шығу тегіне не техникалық жай-күйіне күмән болған кезде Ломбард оны қабылдаудан бас тартуға құқылы.
32. Мүлікті өлшеу, сапасын анықтау, бағалау, оны орау жөніндегі операциялар өтініш берушінің/қарыз алушының қатысуымен жүргізіледі. Зергерлік бұйымдардың металл сынамаларын талдау міндетті түрде аздап аралауды жүзеге асыра отырып, химиялық реактивтерді пайдалана отырып жүргізіледі, өтінішкер/қарыз алушы аралаудан және сынамадан бас тартқан жағдайда, зергерлік бұйымдарды Ломбард қабылдамайды. Ломбардтың техникалық мүмкіндіктері болған кезде зергерлік бұйымдардың сынамаларын талдау химиялық реактивтерді (баламалы әдіс) пайдаланбай арнайы аспаптарды пайдалана отырып жүзеге асырылуы мүмкін. Алайда, кез-келген жағдайда, өтініш беруші/Қарыз алушы зергерлік бұйымдардың металл сынамаларын анықтау және талдау үшін балама әдісті негізгі әдіс ретінде қолдануды талап етуге құқылы емес, ал Ломбард міндетті емес.
33. Зергерлік бұйымдардағы тастарды қоса алғанда, кірістірулер алынбайды және металдың таза салмағын анықтау үшін олардың салмағы зергерлік бұйымның жалпы салмағынан алынып тасталады.
34. Кепілге қабылданған мүлік қарыз алушы міндеттемелерді толық орындағанға не кепіл нысанасын сатқанға дейін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен Ломбардқа сақтауға беріледі.
35. Ломбард қажетті ұйымдастырушылық және техникалық шараларды қолдана отырып, кепіл заттарының сақталуын қамтамасыз етеді.
36. Мүлікті сақтау шарттарын Ломбард мүліктің тиісті түрінің ерекшеліктерін ескере отырып айқындайды.
37. Кепілге (кепілсалымға) қабылданатын құрамында бағалы металдар мен асыл тастар бар зергерлік бұйымдар қарыз алушының қатысуымен «zip-lock» түріндегі бекіткіші бар полиэтилен пакетке не қаптама талонымен бірге өздігінен жабысатын таспасы бар қағаз конвертке салынады, кепіл (кепілсалым) заты туралы ақпарат (сипаттамасы, бұйымдар саны, салмағы, сынама, бағалау сомасы), микрокредит сомасы, берілген күні мен уақыты, сондай-ақ кепіл билетінің нөмірі) көрсетіледі.
38. Құрамында бағалы металдар мен асыл тастар бар зергерлік бұйымдарды сақтау арнайы жабдықталған сейфте немесе қоймада жүзеге асырылады.
39. Ломбард кепілге (кепілсалымға) қабылданған мүлікті пайдалануға және оған билік етуге құқылы емес.

40. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді толық орындағаннан кейін кепіл заты оны алуға құқығы бар адамға Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген мерзімдер мен тәртіппен қайтарылады.

41. Кепіл нысанасын қайтару мүлікті алуға өтініш білдірген адамның өкілеттігін тексергеннен және шарт бойынша барлық міндеттемелерді орындағаннан кейін жүзеге асырылады.

42. Кепіл заты жоғалған не бүлінген жағдайда Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген жағдайларда және шектерде жауапты болады.

43. Кепіл нысанасының сақталуына қауіп төндіретін мән-жайлар туындаған кезде Ломбард залал келтірудің алдын алу жөнінде қажетті шаралар қарастырады.

44. Көлік құралының кепіл шартына кепіл шартын/қосымша келісімді тіркегені үшін алымды төлеуге байланысты барлық шығыстар, егер өзге талап шарттық қатынастарда және/немесе ломбардтың ІНҚ-де айқындалмаса, қарыз алушыға (кепіл берушіге) жүктеледі.

7-тарау. Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі

45. Ломбардтың қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарауы Қазақстан Республикасының заңнамасына, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне, Ломбардтың ІНҚ-не және осы Қағидаларға сәйкес жүзеге асырылады.

46. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушылардың келесі өтініштерімен жұмыс істейді:

- 1) қолма-қол, пошта, lombard_partner@inbox.ru электрондық пошта немесе www.lombard-partner.kz интернет-ресурсы арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер;
- 2) телефон арқылы немесе тұтынушы Ломбардтың қаржылық қызметтеріне жеке барған кезде келіп түскен ауызша өтініштер.

47. Интернет-ресурста нақты уақыт режимінде хабар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) Ломбардқа тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарламалар қаржы қызметтерін тұтынушылардың өтініштері болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушыны Ломбардтың ІНҚ-не сәйкес келетін өтініш беру тәртібі туралы хабардар етеді.

48. Қаржылық қызметтерді тұтынушы Ломбардқа жеке өзі, өкіл арқылы, пошта байланысы, электрондық пошта, интернет-ресурстар арқылы не Ломбардтың ІНҚ-де көзделген өзге де тәсілдермен жүгінуге құқылы. Өтініште оны қарау үшін қажетті мәліметтер болуға тиіс. Қажет болған жағдайда Ломбард өтінішті объективті қарау үшін қажетті қосымша мәліметтер мен құжаттарды сұратуға құқылы.

49. Ломбардтың уәкілетті тұлғалары Ломбард директоры бекіткен қабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет жеке тұлғаларды жеке қабылдауды жүргізеді.

50. Егер өтінішті Ломбардтың уәкілетті тұлғасы жеке қабылдау кезінде шеше алмаған және қосымша пысықтауды талап еткен жағдайда, оны қаржылық қызметтерді тұтынушы жазбаша нысанда ресімдейді және жазбаша өтініш ретінде қарайды.

51. Ломбардқа ауызша нысанда (телефон арқылы не жеке өзі барған кезде) келіп түскен өтініштер өтініш берілген сәтте қаралады. Егер өтініш берілген сәтте ауызша өтініш беруге рұқсат етілмесе, қаржы қызметтерін тұтынушыға жазбаша өтініш беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

52. Қаржы қызметтерін тұтынушылардың, оның ішінде Ломбардтың интернет-ресурсы арқылы келіп түскен жазбаша өтініштері Ломбардтың ІНҚ-де көзделген тәртіппен міндетті тіркелуге жатады.

53. Қаржы қызметтерін тұтынушыға оның жазбаша өтінішінің қабылданғанын растайтын құжат беріледі не өтініштің көшірмесіне тиісті белгі қойылады, ал өтінішті Ломбардтың интернет-ресурсы арқылы берген кезде өтініштің күні мен тіркеу нөмірі көрсетіле отырып, оның қабылданғаны туралы хабарлама жіберіледі. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

54. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өтінішін қарау мерзімі Ломбардқа өтініш келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.
55. Өтінішті дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда оны қарау мерзімі тағы 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады.
- Қаржылық қызметтерді тұтынушыға қарау мерзімін ұзарту туралы тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.
56. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін объективті, уақтылы және жан-жақты қарауды қамтамасыз етеді және қаржылық қызметтерді тұтынушыны Ломбардтың ІНҚ-ге сәйкес қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабардар етеді.
57. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жауап беру шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.
58. Жауап қаржылық қызметтерді тұтынушыға:
- 1) шартта не қызметті тұтынушының өтінішінде көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен;
 - 2) шартта не қаржы қызметтерін тұтынушының өтінішінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
 - 3) жауап мәтіні бар SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу не толық жауап мәтіні бар ломбардтың интернет-ресурсына сілтеме жасау арқылы;
 - 4) жауап алуды тіркеуді қамтамасыз ететін шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалана отырып жіберілген жағдайда жеткізілген болып саналады.
59. Қаржы қызметтерін тұтынушы Ломбардқа жеке өзі келген кезде жауап осы Қағидалардың 58-тармағында көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда, жазбаша өтініштерді тіркеу журналында белгі жасалып, оның (немесе оның уәкілетті өкілінің) қолына қол қойғызып табыс етіледі.
60. Ломбард заңнамада белгіленген тәртіппен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін есепке алуды, тіркеуді, жіктеуді және сақтауды жүргізеді.
61. Өтініштерді қарау кезінде алынған ақпарат қызмет көрсету сапасын арттыру, ішкі процестерді жетілдіру және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарының бұзылуын болдырмау үшін пайдаланылады және Ломбард кемінде 5 (бес) жыл сақтайды.

8 тарау. Ломбардтың, қарыз алушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

62. Ломбардтың және қаржы қызметтерін тұтынушының құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінде және Ломбардтың ІНҚ-де айқындалады.
63. Қарыз алушы:
- 1) микрокредит беру шарттары туралы толық, шынайы және түсінікті ақпарат алуға;
 - 2) шарт жасасқанға дейін осы Қағидалармен танысуға;
 - 3) шарт талаптары бойынша түсініктеме алуға;
 - 4) қол қойылған сәтке дейін шарт жасасудан бас тартуға;
 - 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген тәртіппен шарт бойынша міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындауға;
 - 6) Ломбардқа өтініштермен, шағымдармен және ұсыныстармен жүгінуге;
 - 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды пайдалануға құқылы.
64. Қарыз алушы:

- 1) сенімді мәліметтер мен құжаттарды ұсынуға;
 - 2) шарт бойынша міндеттемелерді уақтылы орындауға;
 - 3) егер мұндай хабарлама шартта немесе заңнамада көзделген болса, міндеттемелердің орындалуына әсер етуі мүмкін мән-жайлар туралы Ломбардқа хабарлауға;
 - 4) шарт талаптарын және осы Қағидаларды сақтауға;
 - 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де міндеттерді орындауға міндетті.
65. Ломбард:
- 1) микрокредит беру туралы өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға;
 - 2) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен ұсынылған мәліметтердің дұрыстығына тексеру жүргізуге;
 - 3) кепіл затты бағалауға;
 - 4) микрокредит беру немесе беруден бас тарту туралы шешім қабылдауға;
 - 5) қарыз алушының міндеттемелерін тиісінше орындауын талап етуге;
 - 6) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген жағдайларда берешекті өндіріп алу жөніндегі шараларды қарастыруға;
 - 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.
66. Ломбард:
- 1) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтауға;
 - 2) қаржылық қызметтерді тұтынушыға микрокредит беру шарттары туралы толық, шынайы және түсінікті ақпарат беруге;
 - 3) шарт жасасқанға дейін қаржы қызметтерін тұтынушыны микрокредиттер беру қағидаларымен таныстыруға;
 - 4) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ақпараттың құпиялылығын және дербес деректерді қорғауды қамтамасыз етуге;
 - 5) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін сақтауға;
 - 6) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін белгіленген тәртіппен қарауға;
 - 7) қызметті адалдық, парасаттылық және кемсітпеу қағидаттарына сүйеніп жүзеге асыруға міндетті.
67. Ломбардтың, қарыз алушының, сондай-ақ өтініш берушінің құқықтары мен міндеттерін қамтитын нормалар Шарттың стандартты талаптарында, сондай-ақ микроқаржы қызметі туралы заңда қамтылады, олармен Ломбардтың www.lombard-partner.kz интернет-ресурсында танысуға болады.
68. Ломбард пен қаржылық қызметтерді тұтынушы шарт талаптарын сақтауға, оларға шарт талаптарымен жүктелген міндеттерді орындауға міндетті.
69. Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына және шартқа сәйкес міндеттемелерді орындамағаны не тиісінше орындамағаны үшін жауапты болады.
70. Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушының дұрыс емес немесе толық емес мәліметтерді ұсынуы салдарынан туындаған шығындар үшін жауап бермейді.
71. Қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің дұрыстығына жауап береді.

9 тарау. Микрокредиттер берумен байланысты қаржылық өнімдерді ұсыну шарттары

§1. Қағидаттар және жауапты микрокредиттеу

72. Ломбард мынадай қағидаттар негізінде микрокредиттер беруді жүзеге асырады:

- заңдылық;
- адалдық - қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мүдделері үшін олардың сенімін асыра пайдаланбай қызметті жүзеге асыру;
- парасаттылық;
- әділдік;
- микрокредит беру туралы шарт жасасудың еріктілігі;
- қаржылық қызметтерді тұтынушылардың теңдігі;
- жынысы, жасы, ұлты, тілі, шығу тегі, әлеуметтік, мүлктік немесе лауазымдық жағдайы, тұрғылықты жері белгілері бойынша не микрокредит беру мүмкіндігін бағалауға байланысты емес өзге де мән-жайлар бойынша кемсітуге жол берілмеу;
- микрокредит беру шарттарының ашықтығы;
- қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынылатын ақпараттың толықтығы мен дұрыстығы;
- микрокредиттер беру құпиясын және заңмен қорғалатын өзге де құпияны сақтау;
- кепіл заттарының сақталуын қамтамасыз ету;
- дербес деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету;
- жауапты микрокредиттеу;
- қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі талаптарды сақтау;
- қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі талаптарды сақтау.

73. Микрокредиттер беру кезінде адал мінез-құлық қағидаттарын іске асыру мақсатында Ломбард жауапты микрокредит беру тәсілдерін қолданады.

Жауапты микрокредит беру деп Ломбардтың қаржы қызметтерін тұтынушыға – жеке тұлғаға оның төлем қабілеттілігі мен борыштық жүктемесін, сондай-ақ микрокредит алу мақсаттарын (қажеттіліктерін) ескере отырып, шамадан тыс берешекті болғызбау және қаржы қызметтерін тұтынушыға залал келтіру тәуекелін төмендету мақсатында микрокредит беру жөніндегі қызметті жүзеге асыру түсініледі. Жауапты микрокредит беру Ломбардтың микрокредиттер берудің алдын алуға бағытталған шаралар қабылдауын қамтиды:

- 1) қаржы қызметтерін тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне) сәйкес келмейді;
- 2) оның қаржылық мүмкіндіктеріне және төлем қабілеттілігі деңгейіне жауап бермейді;
- 3) қаржылық қызметтерді тұтынушыда шарт бойынша міндеттемелерді орындау кезінде елеулі қаржылық қиындықтардың туындауына әкеп соғады.

74. Ломбард жауапты микрокредит беруді жүзеге асыру кезінде мынадай қағидаттарды басшылыққа алады:

- 1) жарамдылық принципі – микрокредит қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарына (қажеттіліктеріне), қаржылық жағдайына және мүмкіндіктеріне сәйкес келеді;
- 2) зиянды болғызбау қағидаты – қаржылық қызметтерді тұтынушының төлем қабілеттілігін және борыш жүктемесін бағалау нәтижелері бойынша микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде онда елеулі қаржылық қиындықтар туындау ықтималдығы жоғары микрокредит беруге жол бермеу;
- 3) жеке бағалау қағидаты – қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке жағдайлары, оның кірістері, міндеттемелері, оның әлеуметтік мәртебесі және отбасылық жағдайы туралы мәліметтер ескеріле отырып жүзеге асырылады;
- 4) дәлелділік қағидаты – ұйым тұтынушыға қаржылық қызметтерді ұсыну туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған қаржы өнімінің жарамдылығын бағалаудың мәліметтері мен нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді.

75. Микрокредиттер беру кезінде Ломбард қаржы қызметтерін тұтынушылардың микрокредиттер беру шарттары, тараптардың құқықтары мен міндеттері, микрокредит

құны, міндеттемелерді орындау тәсілдері және шарт талаптарын бұзудың ықтимал салдары туралы ақпаратқа тең қолжетімділігін қамтамасыз етеді.

76. Ломбард қызметкерлері микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін кез келген мүдделі тұлғаны осы Қағидалармен таныстыру мүмкіндігін қамтамасыз етуге міндетті.

§2. Қаржы өнімдерінің негізгі шарттары және қаржылық қызметтерді тұтынушыларға қойылатын талаптар

77. Қаржылық өнімнің негізгі шарттары:

- 1) микрокредит сомасы;
- 2) микрокредит беру мерзімі;
- 3) номиналды сыйақы мөлшерлемесінің және жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің (ЖТСМ) мөлшері;
- 4) сыйақыны есептеу және төлеу тәртібі;
- 5) міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілі;
- 6) микрокредитті беру және қайтару тәртібі;
- 7) тараптардың құқықтары мен міндеттері;
- 8) міндеттемелерді бұзудың салдары;
- 9) шартты өзгерту және тоқтату тәртібі;
- 10) Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де талаптар.

78. Қаржы өнімінің талаптары микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін қаржы қызметтерін тұтынушының назарына жеткізіледі.

79. Қаржы өнімдері Қазақстан Республикасы заңнамасының және осы Қағидалардың талаптарына сәйкес келетін жеке тұлғаларға ұсынылады.

80. Өтініш берілген күні:

- 1) әрекетке қабілеттілігі бар (18 жасқа толған не кәмелетке толмаған, бірақ некеге тұрған кезден бастап (Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес) әрекетке қабілеттілікке толық көлемде ие,
- 2) микрокредит беру туралы өтінішті қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынған;
- 3) осы Қағидалардың талаптарына сәйкес келетін және Ломбард кепілге қабылдайтын мүлікті ұсынған;
- 4) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда дербес деректерді өңдеуге келісім білдірген;
- 5) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген өзге де талаптарға сәйкес келетін;

оларға жеке басын куәландыратын мынадай құжаттардың бірін:

- жеке куәлікті;
- Қазақстан Республикасы азаматының паспортын;
- шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруға ықтиярхатын;
- азаматтығы жоқ адамның куәлігін;
- шетелдікте жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН) болған кезде шетелдік паспортты ұсынған жеке тұлға қарыз алушы бола алады.

§3. Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі

81. Шарт жасасқанға дейін Ломбард қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді.

82. Жарамдылықты бағалаудың мақсаты ұсынылған қаржылық өнімнің қаржылық қызметтерді тұтынушының қажеттіліктеріне, қаржылық мүмкіндіктеріне және мүдделеріне сәйкестігін анықтау болып табылады.

83. Жарамдылықты бағалау кезінде Ломбард мыналарды ескереді:

- 1) микрокредитке жүгінудің мақсаты (егер оны тұтынушы хабарласа);
- 2) микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі;
- 3) болжалды міндеттемелердің мөлшері;
- 4) қаржылық өнім шарттарында міндеттемелерді орындау мүмкіндігі;
- 5) міндеттемелердің орындалуына әсер етуі мүмкін мән-жайлардың болуы;
- 6) қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған өзге де мәліметтер.

84. Жарамдылықты бағалау қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған мәліметтер, сондай-ақ мемлекеттік ақпараттық жүйелерден және Қазақстан Республикасының заңнамасында пайдалануға жол берілетін өзге де көздерден алынған ақпарат негізінде жүзеге асырылады.

85. Жарамдылықты бағалау нәтижелері бойынша Ломбард тиісті қаржы өнімін ұсыну мүмкіндігі туралы шешім қабылдауға не егер бұл қаржы қызметтерін тұтынушының мүдделеріне сай болса, өзге қаржы өнімін ұсынуға құқылы.

86. Ломбард микрокредит беру туралы шешім қабылдау кезінде пайдаланылған микрокредиттің жарамдылығын бағалау мәліметтері мен нәтижелерін құжаттауды қамтамасыз етеді.

87. Жарамдылықты бағалау Ломбардтың міндеті, сонымен қатар микрокредит берудің кепілі болып табылмайды.

88. «Микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымның пруденциалдық нормативтерді және сақтауға міндетті өзге де нормалар мен лимиттерді, оларды есептеу әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 14 қарашадағы №192 қаулысының талаптарына сәйкес Ломбард қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеуді жүзеге асырмайды.

§4. Микрокредит беру туралы өтініш беру және қарау тәртібі

89. Өтініш беруші Ломбард бөлімшесіне менеджер-кассирге/автокредиттеу жөніндегі менеджерге (бұдан әрі – Қызметкер) микрокредит беру туралы өтінішпен жүгінеді.

90. Жеке тұлғамен шарт жасасқанға дейін Ломбард қызметкері жеке тұлғаға жазбаша нысанда мынадай құжаттарды ұсынады:

- 1) заңнамада көзделген талаптарды ескере отырып, негізгі ақпараттық құжат;
- 2) шарт жобасы-қаржылық қызметтерді тұтынушының қалауы бойынша.

Қаржылық қызметтерді тұтынушының көрсетілген құжаттармен танысуы оның қолымен расталады.

91. Қаржы қызметтерін тұтынушыға микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Ломбард кредиттік есепте қамтылған ақпаратты мерзімді әскери қызметке шақыру туралы (туралы) мынадай мәліметтердің болуы тұрғысынан тексеруді жүзеге асырады.

92. Жеке тұлғаның кредиттік есебінде осы Қағидалардың 91-тармағында көрсетілген ақпарат болған жағдайда Ломбард микрокредит беруден бас тартады.

93. Ломбард өтініш берушіге заңнамада, осы Қағидаларда және Ломбардтың ІНҚ-де көзделген негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартуға, сондай-ақ мәлімделген соманы, микрокредит берудің мерзімін және басқа да шарттарын өзгертуге құқылы. Өтініш беруші шарт жасасудан бас тартуға құқылы.

94. Ломбард өтініш берушіге көрсетілген тұлғаға қатысты «Қазақстан Республикасы азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттық туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тәртіппен соттан тыс банкроттық рәсімі немесе сот банкроттығы рәсімі аяқталғаны туралы хабарландыру орналастырылған күннен бастап бес жыл ішінде микрокредит беруге, сондай-ақ осындай өтініш берушіден микрокредит беру

туралы шарттар бойынша кепіл, кепілдік және (немесе) кепілгерлік түрінде қамтамасыз етуді қабылдауға құқылы емес.

95. Осы Қағидалардың 94-тармағында көрсетілген талаптар Ломбард мемлекеттік тіркеуге жатпайтын жылжымалы мүлік кепілімен беретін микрокредиттерге қолданылмайды.

96. Өтініш беруші микрокредит алуға мүдделі болған жағдайда, Ломбард қызметкері оған шарт жасасу үшін қажетті құжаттардың тізбесін ұсынады.

§5. Шарт жасасу тәртібі мен мерзімдері, шартты өзгерту және бұзу тәртібі

99. Ломбард қызметкері өтініш беруші шарт жасасу және тиісті шешім қабылдау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен ұсынғаннан кейін өтініш беруші өтініш берген сәттен бастап 60 минуттан аспайтын мерзімде осы Қағидаларда көзделген тәсілмен бас тарту себептерін көрсете отырып, өтініш берушіге микрокредит беру не беруден бас тарту туралы хабардар етеді.

100. Тіркеуге жататын мүліктің кепілімен қамтамасыз етілмеген микрокредиттер бойынша республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің мың еселенген немесе одан жоғары сомасына өтініш беруші (Қарыз алушы) Ломбард пен Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген нысан бойынша және тәртіппен жұбайының (зайыбының) микрокредит беруге жазбаша келісімін береді. Ломбардтың мұндай келісімді алуы әрбір микрокредит берілгенге дейін талап етіледі. Ломбард қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді толық орындағанға дейін жұбайының (зайыбының) келісімін сақтауды қамтамасыз етеді.

101. Ломбард қызметкері микрокредиттер беру шеңберінде өтініш берушімен өзара іс-қимыл жасау кезінде мынадай талаптарды сақтауға міндетті:

- 1) шарт жасалғанға дейін өтініш берушіге микрокредит алу үшін өтініш жасау тәсіліне қарамастан:
 - микрокредит талаптары туралы сенімді және толық ақпарат және шарт жасасу үшін қажетті құжаттар тізімін;
 - микрокредитті ұсыну мерзімін;
 - микрокредиттің шекті сомасын;
 - сомасы жылдық пайызбен не тіркелген сомадағы сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін, сенімді жылдық тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (микрокредиттің нақты құны), сондай-ақ өтініш беруші өтініш берген күнге микрокредит бойынша артық төлем сомасын;
 - шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда өтініш берушінің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы ақпаратты;
 - өтініш берушіде туындаған мәселелер бойынша кеңес беруді;
 - өтініш берушінің қалауы бойынша іс жүргізу-микрокредит беру туралы шарттың жобасын;
 - осы Қағидалардың 102-тармағында көзделген талаптарды ескере отырып, қосымша қызмет алу шартымен микрокредит беру туралы және қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, қосымша қызмет алуға байланысты өтініш беруші жасасатын өзге де шарттар туралы ақпаратты беруге міндетті;
- 2) өтініш берушінің қаржылық жағдайы туралы ақпарат негізінде оның кредит қабілеттілігін (төлем қабілеттілігін) бағалауды жүргізеді;
- 3) жеке тұлғамен жасалған шарттың талаптары өзгерген және (немесе) жеке тұлғаның микрокредитін өтеу мақсатында жаңа микрокредит берген кезде негізгі борыш сомасына капиталдандырылған (жиынтықталған) сыйақыны есептеуге мерзімі өткен сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (айыппұлдарға, өсімпұлдарға),

комиссияларға және микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты өзге де төлемдерге, "Қазақстан Республикасында кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес кредиттік бюроға ақпарат беруге жол бермейді;

4) микрокредитті ішінара мерзімінен бұрын өтеу немесе толық мерзімінен бұрын өтеу жағдайында қарыз алушының микрокредитті пайдаланған күндерінің нақты саны үшін ғана сыйақы есептейді;

5) теңгемен берілген микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді кез келген валюталық немесе өзге баламаға байланыстыра отырып индекстеуге жол бермейді;

102. Өтініш берушіге микроқаржы қызметі туралы Заңның 3-бабының 4-тармағына сәйкес Ломбард шарт жасасқанға дейін жеке ақыға көрсететін қосымша қызметті ұсынған кезде:

1) өтініш берушіге қосымша қызметтің мазмұны мен құны туралы толық және анық ақпарат береді;

2) өтініш берушіге микрокредит беру өтініш берушінің қосымша қызмет алуға келісіміне байланысты емес екенін түсіндіреді;

3) өтініш берушінің әрбір қосымша қызметті алуға жеке өтінішімен расталатын еркін, саналы таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

103. Қосымша қызмет көрсетуге арналған өтініште:

1) өтініш берушінің қосымша қызметті алуға, оның ішінде осындай қызметті алуға байланысты шарт жасасуға келісімі;

2) қосымша қызметтің атауы, мазмұны және құны;

3) өтініш берушінің қызметтен бас тарту құқығы туралы ақпарат және бас тарту микрокредиттен бас тартуға әкеп соқпайтынын растау;

4) қосымша қызмет бойынша шығыстарды микрокредит сомасына қосу туралы не оларды өз бетінше төлеу туралы өтініш берушінің таңдауы қамтылады.

104. Ломбард өтініш беруші шарт бойынша міндеттемелерді толық орындағанға дейін әрбір ұсынылатын қосымша қызметке өтініш берушінің өтініштерін алуды және сақтауды қамтамасыз етеді.

105. Микрокредитті өтеу әдісімен танысу және таңдау үшін Ломбард қызметкері өтініш берушілерге Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын ұсынады. Микрокредитті өтеу кестесін толтыру жөніндегі талаптар микрокредитті өтеу микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен жүзеге асырылатын шартқа қолданылмайды..

106. Ломбард қызметкері өтініш берушіні (қарыз алушыны) оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері, сондай-ақ осы Шарт бойынша қарыз алушының кредиттік досьесіне қоса тіркелетін ломбард жүзеге асырған іс-шаралардың тізбесін міндетті түрде белгілей отырып, шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған жағдайда мүмкін болатын салдарлар туралы хабардар етуге тиіс.

107. Ломбардқа мерзімді әскери қызмет әскери қызметшілеріне Қазақстан Республикасының Қарулы Күштерінде, басқа да әскерлер мен әскери құралымдарда мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңінде осындай әскери қызметшіні мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған кезде оның микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін Ломбард алған кредиттік есебінде микрокредиттер беруге тыйым салынады. Ломбард мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшісіне микрокредит берген жағдайда, мұндай әскери қызметшіні мерзімді әскери қызметке шақыру туралы ақпарат болған жағдайда, оның микрокредит беру туралы шешім қабылданғанға дейін ломбард алған кредиттік есебінде Ломбард осындай микрокредит бойынша міндеттемелердің орындалуын талап етуге құқылы емес және мұндай микрокредит беру фактісі анықталған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей осындай келесі шараларды қарастырады:

- 1) осындай микрокредит бойынша қарыз алушы-әскери қызметшінің берешегін толық есептен шығару (кешіру) туралы шешім қабылдайды;
- 2) Қарыз алушы-әскери қызметшінің осындай микрокредиті бойынша берешекті өндіріп алуды және наразылық-талап қою жұмысын тоқтатады;
- 3) осындай микрокредит бойынша ақпарат туралы жазбаларды жою арқылы Қарыз алушы-әскери қызметшінің кредиттік бюроға кредиттік тарихына түзетулер енгізеді;
- 4) қарыз алушы-әскери қызметшіге осындай микрокредит бойынша негізгі борыштың, сыйақының және (немесе) тұрақсыздық айыбының бұрын ұсталған (төленген) сомаларын қайтаруды жүзеге асырады.

108. Ломбард шарт бойынша мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшілеріне мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнтізбелік күнді қамтитын кезеңге уәкілетті орган айқындаған тәртіппен микрокредит бойынша сыйақы есептемей негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемді кейінге қалдыруды беруге міндетті.

109. Ломбард ломбардқа жеке өзі барған кезде өтініш беруші микрокредит алуға өтініш берген сәттен бастап бір сағат ішінде өтініш берушіні бас тарту себебін көрсете отырып, микрокредит беру не беруден бас тарту туралы ауызша хабардар етеді.

110. Микрокредит беру туралы шарт қарыз алушыға микрокредит беру туралы және Ломбардтағы заттардың кепілі туралы шарттың (қосылу шарты) стандартты талаптарына қосылу туралы өтініш болып табылатын кепіл билетін (бұдан әрі – Шарттың стандартты талаптары) ресімдеу және беру жолымен жасалады.

111. Кепіл билетіне қол қоя отырып, Қарыз алушы кепіл билетінің талаптарымен және осы Қағидалардың талаптарымен толық және сөзсіз келісімін растайды, сондай-ақ шарттың стандартты талаптарына қосылады.

112. Қарыз алушы үшін оларды жақсарту жағдайларын қоспағанда, Ломбард шарттың талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы емес.

113. Шарт талаптарын жақсарту болып табылатындар:

- 1) 1) тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) азайту жағына қарай өзгерту немесе толық жою;
- 2) 2) шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгерту;
- 3) 3) мерзімді әскери қызметті өткеру мерзімін және ол аяқталғаннан кейін күнтізбелік алпыс күнді қамтитын кезеңге кейінге қалдыру және (немесе) микрокредит бойынша төлемдерді бөліп төлеу.

Микрокредит беру туралы шартта қарыз алушы үшін жақсартатын шарттардың қосымша тізбесі көзделуі мүмкін.

114. Ломбард жақсартатын талаптарды қолданған жағдайда қарыз алушыға шартта көзделген тәртіппен шарт талаптарының өзгергені туралы хабарланады.

115. Қарыз алушы Ломбардтың тиісті хабарламасын алған күннен бастап күнтізбелік 14 (он төрт) күн ішінде Ломбард ұсынған жақсарту шарттарынан бас тартуға және өзінің шешімі туралы шартта айқындалған тәртіппен және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы Ломбардқа хабарлауға құқылы.

116. Ломбардтың шарт бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды және (немесе) бөліп төлеуді микрокредит бойынша ай сайынғы төлемдерді ұлғайтпай беруі өтініш берушінің келісімі болған кезде ғана жүзеге асырылады.

117. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, шарт талаптарын өзгертуге Тараптардың өзара келісімі бойынша жол беріледі.

118. Қарыз алушы Ломбардқа Шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішпен жүгінуге құқылы.

119. Қарыз алушының бастамасы бойынша мәселелер:

- 1) микрокредитті қайтару мерзімінің өзгеруі;
- 2) өтеу кестесінің өзгеруі (ол болған кезде);
- 3) Егер ломбардтың ішкі құжаттарымен рұқсат етілсе, міндеттемелерді орындау тәсілін өзгерту;

- 4) заңнамаға қайшы келмейтін өзге де өзгерістер қаралуы мүмкін.
120. Шарт талаптарын өзгерту туралы мәселені қарау үшін қарыз алушы тиісті өтінішпен Ломбардқа жүгінеді және қажет болған жағдайда өтініш жасауға негіз болған мән-жайларды растайтын құжаттарды ұсынады.
121. Ломбард қарыз алушының өтінішін Қазақстан Республикасының заңнамасында және ломбардтың ІНҚ-де белгіленген мерзімдерде қарайды және заңнаманың талаптарын, Шарт талаптарын сақтауды және қарыз алушының міндеттемелерді орындау мүмкіндігін бағалауды ескере отырып шешім қабылдайды.
122. Егер бұл Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзуға әкеп соқтырса, Шарт талаптарын өзгертуге жол берілмейді.
123. Шарт талаптарының өзгеруі қосымша келісіммен не Қазақстан Республикасының заңнамасында рұқсат етілген өзге де тәсілмен ресімделеді.
124. Ломбард қосылу шартына Ломбард ресурс www.lombard-partner.kz интернет-ресурста орналастыратын өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы және егер осы Қосылу шартында және (немесе) Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, олар жасалғаннан кейін жасалған кепіл билеттеріне қолданылады.
125. Кепіл билетінің талаптарын жақсартатын өзгерістерді Ломбард қосымша келісімдерді ресімдемей, бірақ қосылу шартында көзделген тәсілдермен қарыз алушыны міндетті түрде хабардар ете отырып жүзеге асыруға құқылы.
126. Шарт Тараптардың міндеттемелерді толық орындауы салдарынан; тараптардың келісімі бойынша; Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда тоқтатылады.
127. Қарыз алушы міндеттемелерді толық орындағаннан кейін Ломбард шарт бойынша міндеттемелерді тоқтатады, кепіл нысанын қайтарады және қажетті құжаттарды ресімдейді.
128. Шарттың тоқтатылуы тараптарды оның қолданылу кезеңінде жол берілген бұзушылықтар үшін жауаптылықтан босатпайды.

§6. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптар

129. Қарыз алушының міндеттемелерін орындау мүлік кепілімен (кепілсалыммен) қамтамасыз етіледі.
130. Кепіл (кепілсалым) нысаны Қазақстан Республикасы заңнамасының және осы Қағидалардың талаптарына сәйкес келуге тиіс.
132. Кепіл нысанын бағалау, қабылдау, сақтау және қайтару осы Қағидаларға және Ломбардтың ІНҚ-не сәйкес жүзеге асырылады.
133. Микрокредит сомасын қайтару және (немесе) қарыз алушымен жасалған шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 90 (тоқсан) күні ішінде 0,5 (нөл бүтін оннан бес) пайызынан аспауға тиіс, бірақ микрокредит беру туралы шарт қолданылған әрбір жыл үшін берілген микрокредит сомасының 10 (он) пайызынан аспайды.

§7. Микрокредит беру тәртібі

132. Шарт жасасқаннан және кепіл нысанын бергеннен кейін Ломбард қарыз алушыға шартта көзделген тәсілмен микрокредит сомасын береді.
133. Микрокредит қолма-қол ақшамен беріледі.
134. Микрокредит беру фактісі бухгалтерлік есеп құжаттарымен және шартпен расталады.

§8. Микрокредитті өтеу тәртібі

135. Микрокредитті өтеу шартта белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады.
136. Қарыз алушы шартта көзделген міндеттемелерді тиісті түрде, шартта белгіленген мерзімдерде және тәртіппен орындауға міндетті.
137. Міндеттемелерді орындау негізгі борыш сомасын қайтару, сыйақыны және Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де төлемдерді төлеу арқылы жүзеге асырылады.
138. Микрокредитті өтеу қолма-қол ақшамен немесе шартта және Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарында көзделген өзге де тәсілдермен жүзеге асырылады.
139. Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген тәртіппен шарт бойынша міндеттемелерді толық немесе ішінара мерзімінен бұрын орындауға құқылы.
140. Міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау кезінде төлемдерді қайта есептеу Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен жүзеге асырылады.
141. Міндеттеме, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, ақшалай қаражат Ломбардтың кассасына түскен сәттен бастап орындалды деп есептеледі.
142. Міндеттемелер толық көлемде орындалғаннан кейін Ломбард шарт бойынша міндеттемелерді тоқтатады және кепіл нысанасын қайтарады.
143. Міндеттемелерді орындау мерзімдері бұзылған жағдайда қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасына және Шартқа сәйкес жауапты болады.
144. Мерзімі өткен берешек туындаған кезде Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында, шартта және осы Қағидаларда көзделген шараларды қолдануға құқылы.

§9. Төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

145. Мерзімі өткен берешек туындаған кезде Ломбард қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау арқылы берешекті реттеу бойынша шаралар қабылдайды.
146. Ломбард қарыз алушыны мерзімі өткен берешектің болуы, оның мөлшері және міндеттемелерді одан әрі орындамау салдары туралы хабардар етеді.
147. Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда міндеттемелерді орындау шарттарын өзгерту туралы өтінішпен Ломбардқа жүгінуге құқылы.
148. Ломбард қарыз алушының өтінішін қарайды және қабылданған шешім туралы шартта көзделген тәсілмен хабарлайды.
149. Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімі өткен жағдайда, бірақ ол басталған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей, Ломбард қарыз алушыны шартта көзделген тәсілмен және мерзімдерде, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы төмендегілер туралы хабардар етуге міндетті:
- 1) хабарламада көрсетілген күнгі жағдай бойынша шартқа сәйкес мерзімі өткен төлемдер мөлшері туралы;
 - 2) шарт бойынша мерзімі өткен төлемдерді хабарламада көрсетілген мерзімде енгізу қажеттілігі туралы;
 - 3) Ломбард қарыз алушыға микрокредит беру туралы шартта көзделген жазбаша түрде және (немесе) ақпараттандыру объектілері арқылы және (немесе) тәсілмен хабарлама жіберген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қарыз алушының Ломбардқа мынадай ұсыныстар бойынша жүгіну құқығын көрсету туралы: шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесін төмендету жағына қарай өзгерту; шартта белгіленген мөлшерден кемінде 50 (елу) пайызға төмендетіп, шарт бойынша ай сайынғы төлемді кемінде 3 (үш) ай мерзімге азайту; негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыру; берешекті өтеу әдісін және (немесе)

берешекті өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеуді өзгерту; микрокредит мерзімін өзгерту; мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіру, микрокредитке қызмет көрсетуге байланысты тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) жою; шарт бойынша міндеттемені орындау орнына Ломбардқа кепілдегі және (немесе) өзге мүлікті беру арқылы өтемақы ұсыну.

4) қарыз алушының шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамауының салдары туралы;

5) Ломбардтың қалауы бойынша өзге де мәліметтер туралы.

150. Ломбард қарыз алушыға хабарлау үшін коллекторлық агенттікті тартуға құқылы.

151. Қабылданған міндеттемелер бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы, шартта көрсетілген немесе қарыз алушы хабарлаған тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберілетін хабарлама шартта көзделген тәсілмен Қағидаларға 3-Қосымшаға сәйкес жазбаша түрде ресімделеді.

152. SMS-хабарлама, push-хабарлама арқылы жіберілетін хабарламада «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңның 9-2-бабының 1-тармағы бірінші бөлігінің 1) тармақшасында көзделген ақпарат, сондай-ақ Қағидалардың 4-Қосымшасында көзделген www.lombard-partner.kz интернет-ресурсында орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі.

153. Ломбардтың мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберінде Ломбардпен міндеттемелерге байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы жүзеге асырылады:

1) жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде қарыз алушының тұрғылықты жері бойынша немесе орналасқан жері бойынша, не қарыз алушының тіркелген жері бойынша, не Ломбардтың үй-жайында, егер өзге уақыт, кезеңділік және күн (демалыс және (немесе) мереке күні) қарыз алушымен келісілмесе, аптасына үш реттен артық емес және жұмыс күні ішінде бір реттен артық емес ;

2) Ломбардтың бастамасы бойынша телефонмен сөйлесу арқылы, оның ішінде интернет желісінде қоңырау шалуға арналған қосымшаларды немесе автоматты түрде дауыстық хабардар етуді жүзеге асыруға арналған бағдарламалық жасақтаманы пайдалана отырып, жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде үш реттен артық емес және демалыс және мереке күндері сағат 9:00-ден 19:00-ге дейінгі кезеңде екі реттен артық емес жүзеге асырылады, бұл ретте әрбір өзара іс-қимыл жасау кезінде Ломбардтың атауы, оның орналасқан жері, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (ол болған кезде), лауазымы хабарланады.

154. Осы тармақтың бірінші абзацында көрсетілген тұлға болып табылмайтын үшінші тұлғамен Ломбардтың өзара іс-қимыл жасауына қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау мақсатында, мерзімі өткен берешекті реттеу және (немесе) өтеу үшін осы тармақшада көзделген тәсілдермен және кезеңде, сондай-ақ Ломбардтың атауын, оның орналасқан жерін, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын тұлғаның тегін, атын, әкесінің атын (ол болған кезде), лауазымын хабарлау кезінде жол беріледі.

155. Қарыз алушы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішпен Ломбардқа жүгінген жағдайда, Ломбард шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішті қарау тәртібін реттейтін және қарыз алушының шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішін қарау үшін қажетті құжаттар тізбесін қамтитын Қазақстан Республикасының уәкілетті органының тиісті құқықтық актісінде белгіленген тәртіппен шартқа өзгерістер енгізу жөніндегі ұсынылған талаптарды қарайды.

156. Егер шартта Ломбардтың шарт бойынша құқықты (талап ету құқығын) үшінші тұлғаға беру құқығы (құқықты (талап ету құқығын) беру туралы шарт) көзделген болса, Ломбард:

1) құқықты (талап ету құқығын) беру туралы шарт жасалғанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес шарт бойынша қарыз алушыны Ломбардтың аталған шарт бойынша құқықтарын (талап ету құқықтарын) үшінші тұлғаға беру жоспарланып отырғаны туралы, сондай-ақ осындай құқықты беруіне

байланысты қарыз алушының дербес деректерін өңдеу (тапсыру) туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ Ломбардқа Қазақстан Республикасының «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Заңында көзделген сәйкестендіру құралдарын қолдану арқылы жеке тұлға болып табылатын клиентті сәйкестендіру мүмкіндігін беретін ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілер) арқылы хабардар етеді;

- 2) ұқықты (талап ету құқығын) беру туралы шарт жасалған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қарыз алушыға (немесе оның уәкілетті өкіліне) шарт бойынша құқықтардың (талап ету құқықтарының) үшінші тұлғаға өткендігі туралы шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері (цифрлық объектілер) арқылы хабарлайды, бұл ретте шарт бойынша одан әрі төлемдерді үшінші тұлғаға жүзеге асыру қажеттігін көрсете отырып (шарт бойынша құқықтар (талап ету құқықтары) берілген тұлғаның атауы, орналасқан жері және банктік деректемелері, не шарт бойынша құқықтар (талап ету құқықтары) сенімгерлік басқаруға берілген жағдайда – сервистік компания туралы), шарт бойынша берілген құқықтардың (талап ету құқықтарының) көлемін, шарт бойынша берешек мөлшері мен құрылымын (негізгі борыш, сыйақы, комиссиялар, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл)) және төленуге тиіс өзге де сомаларды көрсетеді.

§10. Кепіл нысанасына өндіріп алу және оны өткізу тәртібі

157. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерін орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда, Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында, Ломбардтың ІНҚ және шартта көзделген тәртіппен кепіл нысанасына өндіріп алуды қолдануға құқылы.

158. Өндіріп алу заңнамада және шартта көзделген негіздер болған кезде ғана жүзеге асырылады.

159. Ломбард, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, кепіл нысанасына өндіріп алу қолданылғанға дейін берешекті ерікті түрде реттеу бойынша шаралар қабылдайды.

160. Қарыз алушының микрокредитті қайтару және (немесе) шартта көзделген сыйақыны және өзге де төлемдерді төлеу жөніндегі міндеттемелерін орындамауы немесе тиісінше орындамауы өндіріп алу үшін негіз болып табылады.

161. Өндіріп алу қолданылғанға дейін Ломбард қарыз алушыны мерзімі өткен берешектің болуы және міндеттемелерді орындамаудың ықтимал салдары туралы шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген тәсілмен хабардар етеді.

162. Кепіл нысанасын өткізу Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген тәсілдермен жүзеге асырылады.

163. Кепіл нысанасын өткізу Қазақстан Республикасының заңнамасының тараптардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ететін талаптарын сақтай отырып жүзеге асырылады.

164. Кепіл нысанасын өткізуден алынған ақша қаражаты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген кезектілік тәртібімен Ломбардтың талаптарын өтеуге бағытталады.

165. Ломбардтың талаптары қанағаттандырылғаннан кейін қалған ақша қаражаты Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен қарыз алушыға (кепіл берушіге) қайтарылуға жатады.

166. Кепіл нысанасын өткізу рәсімі аяқталғаннан кейін Ломбард өндіріп алу рәсімінің орындалуын растайтын құжаттарды ресімдейді.

167. Кепіл нысанасына өндіріп алуға және оны өткізуге байланысты құжаттар Қазақстан Республикасының заңнамасында және Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген мерзімдерде сақталады.

10 тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ереже

168. Микрокредит беру келесі кезеңдерді қамтиды:

- 1) клиенттің Ломбардқа жүгінуі;
- 2) клиентке микрокредит беру шарттары туралы ақпарат ұсыну;
- 3) өтініш пен қажетті құжаттарды қабылдау;
- 4) клиентті сәйкестендіру;
- 5) ұсынылған құжаттар мен мәліметтерді тексеру;
- 6) кепіл затын қарап-тексеру, тексеру және бағалау;
- 7) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда қаржы қызметтерін тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалау;
- 8) микрокредит беру немесе беруден бас тарту туралы шешім қабылдау;
- 9) клиентті шарт талаптарымен таныстыру;
- 10) микрокредит беру туралы шартты және кепіл шартын жасасу;
- 11) кепіл затын Ломбардқа тапсыру;
- 12) микрокредит беру;
- 13) міндеттемелер толық орындалғанға дейін шартты сүйемелдеу.

169. Ломбард осы Қағидаларда көзделген микрокредит беру кезеңдерінің барлығын дәйекті түрде орындауды қамтамасыз етеді.

170. Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Қағидаларда көзделген міндетті рәсімдер жүргізілмей, микрокредит беруге жол берілмейді.

171. Жеке тұлғаның Ломбардқа жүгінуі микрокредит беру рәсімін бастаудың негізі болып табылады.

172. Өтініш беру мына жағдайларда жүзеге асырылуы мүмкін:

- 1) Ломбард бөлімшесіне жеке бару арқылы;
- 2) Ломбардтың ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында мұндай мүмкіндік көзделген жағдайда, электрондық қызмет көрсету арналары арқылы.

173. Ломбард қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасының, осы Қағидалардың, Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарының және клиенттерге қызмет көрсету жөніндегі корпоративтік стандарттардың талаптарын сақтауға міндетті.

174. Клиенттерге қызмет көрсету Ломбардтың үй-жайларында, сондай-ақ Ломбардтың ішкі құжаттарында және Қазақстан Республикасының заңнамасында оларды пайдалану көзделген жағдайда, қашықтан қызмет көрсету арналары арқылы жүзеге асырылады.

175. Шарт жасалғанға дейін Ломбард қызметкері:

- 1) клиенттің жүгіну мақсатын анықтауға;
- 2) қаржылық өнім туралы толық және дұрыс ақпарат ұсынуға;
- 3) микрокредит берудің негізгі шарттарын түсіндіруге;
- 4) клиентті Микрокредиттер беру қағидаларымен таныстыруға;
- 5) тараптардың құқықтары мен міндеттерін түсіндіруге;
- 6) сыйақы мөлшері, сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі (СЖТМ), міндеттемелерді орындау мерзімдері және оларды бұзудың салдары туралы ақпарат ұсынуға;
- 7) клиенттің қаржылық қызмет көрсетуге қатысты сұрақтарына жауап беруге міндетті.

176. Ақпарат клиентке тегін, қолжетімді және түсінікті нысанда, клиентті жаңылыстыруға әкелуі мүмкін тұжырымдарды пайдаланбай ұсынылады.

177. Ломбард қызметкерлеріне қаржылық қызметтің құны туралы ақпаратты жасыруға не клиентке толық емес немесе дұрыс емес ақпарат беруге тыйым салынады.

178. Клиенттерге қызмет көрсету кезінде Ломбард қызметкерлері:

- іскерлік этика нормаларын сақтауға;
- клиенттерге құрметпен қарауға;

- қандай да бір белгілер бойынша кемсітушілікке жол бермеуге;
- қаржылық қызмет көрсету кезінде алынған ақпараттың құпиялылығын сақтауға;
- шарт талаптарын түсіндіру кезінде клиент үшін түсінікті тілді пайдалануға міндетті.

179. Мыналарға:

- клиенттермен дәрежі немесе әдепсіз қарым-қатынас жасауға;
- қаржылық өнімнің талаптары мен шарттарына қатысты клиентті жаңылыстыруға;
- клиентке психологиялық қысым көрсетуге;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында оларды сатып алу міндеті белгіленбеген жағдайда, қаржылық өнімдерді немесе қосымша көрсетілетін қызметтерді мәжбүрлеп ұсынуға;
- қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын бұзатын өзге де әрекеттерді жасауға рұқсат етілмейді.

180. Шарт жасалғанға дейін клиентке мыналар туралы ақпарат ұсынылады:

- 1) микрокредит сомасы;
- 2) микрокредит беру мерзімі;
- 3) сыйақы мөлшері;
- 4) жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ);
- 5) қайтарылуы тиіс жалпы сома ;
- 6) міндеттемелерді орындау тәсілдері;
- 7) шарт талаптарын бұзудың салдары;
- 8) кепіл нысанын өндіріп алу тәртібі;
- 9) өтініштерді қарау тәртібі;
- 10) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда микроқаржы омбудсманға жүгіну мүмкіндіктері.

181. Клиенттің талап етуі бойынша Ломбард қызметкері қаржылық өнімнің талаптары мен шарттары бойынша қажетті түсіндірмелер ұсынады.

182. Ломбард өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарының сақталуын қамтамасыз етеді.

183. Ломбард: клиенттерді кемсітуге; қосымша қызметтерді мәжбүрлеп ұсынуға; клиенттің толық ақпарат алу құқығын шектеуге; клиенттің өтініш не шағым беру құқығын шектеуге; қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын бұзатын өзге де әрекеттерге жол бермейді.

184. Клиент осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен Ломбардқа өтінішпен, ұсыныспен, шағыммен не ақпарат сұратумен жүгінуге құқылы.

185. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес дербес деректерді, микрокредит беру құпиясын және заңмен қорғалатын өзге де құпияны қорғауды қамтамасыз етеді.

186. Клиент туралы ақпаратқа қолжетімділік тиісті өкілеттіктері бар тұлғаларға не Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда ғана беріледі.

187. Ломбард клиенттерге қызмет көрсету сапасына ішкі бақылауды жүзеге асырады.

188. Клиенттердің өтініштерін қарау нәтижелері, анықталған бұзушылықтар және қызмет көрсетуді жетілдіру жөніндегі ұсыныстар ішкі процестерді жетілдіру және көрсетілетін қаржылық қызметтердің сапасын арттыру кезінде ескеріледі.

189. Осы тәртіп микрокредиттер беруге және клиенттерге қызмет көрсетуге қатысатын Ломбардтың барлық қызметкерлерінің орындауы үшін міндетті болып табылады.

190. Ломбард қызметкерлері осы тәртіп талаптарын бұзғаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына, Ломбардтың ІНҚ-ның және еңбек қатынастарының талаптарына сәйкес жауапты болады.

11 тарау. Ломбард пен қарыз алушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржылық омбудсманмен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

191. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда және тәртіппен микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді.

192. Микроқаржы омбудсманына жүгінгенге дейін қарыз алушы осы Қағидаларда және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен Ломбардқа жазбаша өтінішпен жүгінуге құқылы.

193. Қарыз алушы Ломбардқа жүгінгеннен кейін, онымен Ломбард арасында туындаған келіспеушіліктерді реттеу үшін мынадай жағдайларда микроқаржылық омбудсманға жүгінуге құқылы:

1) қарыз алушы ұсынған өзгерістерді микрокредит беру туралы шарттың талаптарына енгізуден Ломбардтың бас тартуын алған кезде;

2) микрокредит беру туралы шарттың талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде,

- Ломбардтың шешімін алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде Ломбардқа бір мезгілде хабарлай отырып.

194. Микроқаржы омбудсманының сұранысы түскен кезде Ломбард:

1) заңнамада белгіленген мерзімде сұранысты қарайды;

2) қолжетімділігі Қазақстан Республикасының заңнамасымен шектелген ақпаратты қоспағанда, өтінішті қарау үшін қажетті құжаттарды, мәліметтер мен түсіндірмелерді ұсынады;

3) микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау үшін жауапты тұлғаны тағайындайды;

4) микроқаржы омбудсманының қызметін реттейтін заңнаманың талаптарын орындайды.

195. Ломбард қажетті ақпарат ұсыну және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары шегінде өтінішті қарау рәсімдеріне қатысу арқылы дауды реттеуге жәрдемдеседі.

196. Қарыз алушының микроқаржылық омбудсманға жүгінуі Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда оның сот арқылы қорғалу құқығын шектемейді.

197. Микроқаржылық омбудсманға жүгіну тәртібі туралы ақпарат клиенттерге қызмет көрсету орындарында, Ломбардтың интернет-ресурсында: www.lombard-partner.kz, сондай-ақ қарыз алушының сұранысы бойынша ұсынылады.

12 тарау. Мүгедектігі бар тұлғаларға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына микрокредиттер беру ерекшеліктері

198. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мүгедектігі бар тұлғаларға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қаржылық қызметтерге тең және кемсітусіз қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

199. Аталған адамдарға қызмет көрсету кезінде Ломбард жеке тұлғаның қадір-қасиетін құрметтеу, ақпараттың қолжетімділігі, адалдық, парасаттылық және кемсітушілікке жол бермеу қағидаттарын басшылыққа алады.

200. Ломбард қарыз алушының жеке қажеттіліктері мен мүмкіндіктерін ескере отырып, микрокредит беру талаптары туралы ақпаратты түсінуге қолжетімді үлгіде алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

201. Мүгедектігі бар тұлғаның немесе өзге де жүріп-тұруы шектеулі азаматтың өтініші бойынша Ломбард мыналарды қамтамасыз етеді:

1) шарт талаптары және өзге де құжаттар бойынша қосымша түсіндірмелер беруді;

- 2) құжаттармен танысу үшін қажетті уақытты ұлғайтуды;
- 3) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда заңды өкілдің, сенімхат бойынша өкілдің, көмекшінің, ымдау тілі аудармашысының немесе өзге де уәкілетті тұлғаның қатысуы мүмкіндігін;
- 4) Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін өзге де ақылға қонымды шараларды.

202. Көру қабілеті бұзылған тұлға жүгінген кезде құжаттар мүмкіндігінше Ломбард қызметкері тарапынан дауыстап оқылады немесе қол қоюға дейін олардың мазмұны түсіндіріледі.

203. Есту қабілеті бұзылған тұлға жүгінген кезде өзара іс-қимыл қолжетімді коммуникация тәсілдерін пайдалана отырып жүзеге асырылады, оның ішінде жазбаша қарым-қатынас жасау немесе егер мұндай аудармашыны клиент шақырса не Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделсе, ымдау тілі аудармашысының қатысуы арқылы жүзеге асырылады.

204. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасы және Ломбардтың ішкі құжаттары талаптары сақталған жағдайда, қарыз алушының мүгедектігіне байланысты ғана қаржылық қызметтер көрсетуді шектеуге құқылы емес.

205. Ломбард қаржы ұйымдарының бөлімшелерінің қолжетімділігі бойынша ұлттық стандарт талаптарына сәйкес мүгедектігі бар тұлғаларға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Қызмет көрсету орындарында кедергісіз қолжетімділік, кедергісіз қозғалу, сондай-ақ ақпарат пен қызметтерді кедергісіз алу үшін жағдайлар қамтамасыз етіледі.

206. Мүгедектігі бар тұлғалар және жүріп-тұруы шектеулі азаматтар Ломбард қызметтерін өз бетінше де, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен де алуға құқылы.

207. Мүгедектігі бар тұлғалар және жүріп-тұруы шектеулі азаматтар Ломбардқа нотариат куәландырған сенімхат негізінде немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де құжат арқылы әрекет ететін өкіл арқылы жүгінуге құқылы.

208. Өкілдің шарт жасасу, кепілді (закладты) рәсімдеу және ақша қаражатын алу бойынша әрекеттерді жасауы Қазақстан Республикасының заңнамасында, Ломбардтың ІНҚ-да көзделген жағдайларда және сенімхатта тікелей көрсетілген тиісті өкілеттіктер болған кезде ғана жол беріледі.

209. Сенім білдірілген тұлға Ломбардқа сәйкестендіру жүргізу үшін өзінің жеке басын куәландыратын құжатын, өтініш беруші/қарыз алушының Ломбардтағы мүдделерін білдіруге заңнамада белгіленген тәртіппен берілген сенімхаттың түпнұсқасы мен көшірмесін ұсынуға, сондай-ақ оған белгілі болған ақпаратты жария етпеу туралы міндеттемеге қол қоюға (микрокредит беру құпиясы, заңмен қорғалатын құпия, дербес деректерді қорғау) міндеттенеді.

210. Мүгедектігі бар тұлғаларға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына жататын өтініш берушілер/қарыз алушылар, сондай-ақ олардың сенім білдірілген тұлғалары қызмет көрсету кезінде Ломбард қызметкеріне толық және дұрыс мәліметтерді ұсынуға міндетті.

13 тарау. Қорытынды ережелер

211. Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына сәйкес Ломбард қаржылық мониторинг субъектісі болып табылады.

212. Осы Қағидаларға кез келген өзгерістер мен толықтырулар Ломбардтың ІНҚ-да белгіленген тәртіппен Ломбардтың жалғыз қатысушысының шешімімен бекітіледі.

213. Осы Қағидалардың жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда, олар өз күшін жояды және Қазақстан Республикасының заңнамасының тиісті нормалары қолданылады.
214. Осы Қағидалардың жекелеген нормаларының жарамсыздығы басқа нормалардың және жалпы алғанда осы Қағидалардың жарамсыздығына әкеп соқпайды.
215. Осы Қағидаларда реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына, Ломбардтың ІНҚ-ға, сондай-ақ микроқаржыландыру нарығындағы кәсіби қызметтің жалпыға бірдей қабылданған стандарттарына сәйкес шешілуге жатады.
216. Осы Қағидалар Ломбард ұсынатын барлық микрокредиттерге, клиенттің жүгіну тәсіліне қарамастан (тікелей бөлімшеге/кассаға жүгіну арқылы немесе егер мұндай мүмкіндік Ломбардтың ІНҚ-да көзделсе, ақпараттық жүйелерді пайдалану арқылы) қолданылады.
217. Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген жағдайда осы Қағидалардың ережелері заңнамаға қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады. Қағидаларға тиісті өзгерістер енгізілгенге дейін Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын тікелей басшылыққа алады.
218. Осы Қағидалар Ломбардтың уәкілетті басқару органы тарапынан бекітіледі және егер мұндай шешімде өзге мерзім белгіленбесе, оларды бекіту туралы шешімде көрсетілген күннен бастап қолданысқа енгізіледі.
219. Осы Қағидалар Ломбардтың ішкі құжаты болып табылады және сонымен қатар Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ашылуға жататын ақпарат ретінде пайдаланылады.
220. Ломбард Қазақстан Республикасының заңнама талаптарына сәйкес осы Қағидалардың қолданыстағы редакциясын клиенттерге қызмет көрсету орындарында және өзінің: www.lombard-partner.kz интернет-ресурсында орналастыруды қамтамасыз етеді.
221. Осы Қағидалардың сақталуын бақылауды Ломбардтың басшысы және (немесе) өзге де уәкілетті лауазымды тұлғалар өз құзыреті шегінде жүзеге асырады.
222. Ломбард қызметкерлері осы Қағидалардың талаптарын сақтауға Қазақстан Республикасының заңнамасына, еңбек заңнамасына және Ломбардтың ІНҚ-ға сәйкес жауапты болады.
223. Осы Қағидаларда реттелмеген барлық мәселелер бойынша Ломбард және қарыз алушылар Қазақстан Республикасының заңнамасын, микрокредит беру туралы шартты, кепіл шартын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қабылданған Ломбардтың өзге де ішкі құжаттарын басшылыққа алады.
224. Осы Қағидалар қажет болған жағдайда, оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасына, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне немесе Ломбардтың ішкі процестеріне өзгерістер енгізілген кезде қайта қаралуға жатады.