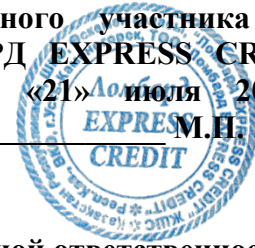


УТВЕРЖДЕНЫ Решением
Единственного участника ТОО
«ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT»
№ 2 от «21» июля 2026 г.



ПРАВИЛА

предоставления микрокредитов товариществом с ограниченной ответственностью «ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT»

(новая редакция)

(в редакции, приведенной в соответствие с Законом РК «О микрофинансовой деятельности» от 26.11.2012 № 56-V, Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными постановлением Правления АРРФР от 15.05.2026 № 92 (введены в действие с 21.07.2026), совместным постановлением Правления АРРФР от 28.04.2026 № 84 и Правления Национального Банка РК от 29.04.2026 № 51 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения по займам и микрокредитам» с изменениями, внесенными совместным постановлением Правления АРРФР от 30.06.2026 № 101 и Правления Национального Банка РК от 30.06.2026 № 79)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита, предельные суммы и сроки предоставления микрокредита
 - 2-1. Порядок урегулирования проблемной задолженности
3. Предельные величины ставок вознаграждения за пользование микрокредитом и порядок оплаты вознаграждения
4. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению
5. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам и методы погашения микрокредита
6. Правила хранения вещей в Ломбарде
 - 6-1. Порядок обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения
7. Раскрытие информации
 - 7-1. Порядок рассмотрения обращений клиентов
8. Заключительные положения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов и иных услуг ТОО «ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), в том числе статьями 3-1 Закона, Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утвержденными постановлением Правления АРРФР от 15.05.2026 № 92 и введенными в действие с 21.07.2026 (далее – Требования АРРФР), совместным постановлением Правления АРРФР от 28.04.2026 № 84 и Правления Национального Банка РК от 29.04.2026 № 51 «Об определении предельных размеров годовой эффективной ставки вознаграждения по займам и микрокредитам» с изменениями, внесенными совместным постановлением Правления АРРФР от 30.06.2026 № 101 и Правления Национального Банка РК от 30.06.2026 № 79 (далее – Совместное постановление), и определяют порядок и условия предоставления микрокредитов и хранения вещей в Ломбарде.

2. Копия Правил размещается в зоне обслуживания клиентов филиалов ТОО «ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT» (далее – «Ломбард»), в том числе на интернет-ресурсе Ломбарда www.expresscredit.kz.

3. Оформление Договора о предоставлении микрокредита и залогового билета (далее – «Договор микрокредита»)/Договора хранения путем выдачи Именной сохранной квитанции (далее – «Договор хранения») осуществляется лицу, достигшему 18 лет, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. К заключению договора о предоставлении микрокредита приравнивается выдача ломбардом залогового билета.

4. Ломбард вправе:

1) запрашивать у Заемщика/Поклажедателя сведения, необходимые для заключения Договора;

2) с согласия Заемщика осуществлять сбор, хранение и обработку персональных данных, представлять информацию в кредитное бюро и органы внутренних дел, реализовать предмет залога во внесудебном порядке, направлять уведомления посредством смс, WhatsApp, PUSH;

3) уступить право (требование) по Договору микрокредита лицам, указанным в ст. 9-1 Закона. По Договору, заключенному с физическим лицом и не обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, уступка права (требования) допускается только при наличии просрочки исполнения обязательства свыше 90 (девяноста) последовательных календарных дней, за исключением случаев, прямо предусмотренных Законом. До заключения договора уступки Ломбард уведомляет Заемщика в том числе об обработке и передаче его персональных данных в связи с уступкой.

Ломбард обязан:

1) до заключения договора уступки уведомить Заемщика — физическое лицо по Договору, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, о планируемой уступке прав (требований) кредитора третьему лицу, а также об обработке (передаче) персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты; о состоявшемся переходе прав (требований) уведомить Заемщика (его уполномоченного представителя) способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей третьему лицу, наименования, места нахождения и банковских реквизитов нового кредитора либо сервисной компании, объема переданных прав (требований), размера и структуры задолженности;

2) уведомить Заемщика способом, предусмотренным Договором, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты наступления просрочки (п. 1 ст. 9-2 Закона; обязанность дополнительного уведомления через цифровые объекты на ломбарды не распространяется, такое уведомление может направляться дополнительно):

➤ о возникновении просрочки и необходимости внесения платежей с указанием размера задолженности;

➤ о праве Заемщика обратиться в Ломбард с заявлением о внесении изменений в условия Договора;

➤ о последствиях невыполнения обязательств, в том числе о праве Ломбарда на реализацию предмета залога.

3) рассмотреть в течение 15-ти календарных дней заявление Заемщика и сообщить о согласии / предложениях / отказе с мотивированным обоснованием;

4) уведомить об изменении условий при применении улучшающих условий;

5) приложить к Договору подписанный сторонами график погашения, за исключением микрокредитов, по которым основной долг и вознаграждение погашаются единовременным платежом в конце срока, а также микрокредитов, предоставляемых в виде кредитной линии.

5. Заемщик/Поклажедатель вправе:

- 1) ознакомиться с настоящими Правилами до заключения Договора;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом по своему усмотрению;
- 3) передать предмет залога на хранение по Договору хранения;

4) в течение 30-ти календарных дней с даты направления Ломбардом уведомления о просрочке обратиться в Ломбард с письменным заявлением о внесении изменений в условия Договора, в т.ч. связанных с: уменьшением ставки вознаграждения; отсрочкой платежа; изменением метода/очередности погашения; изменением срока микрокредита; прощением задолженности; представлением отступного;

5) в случае отказа Ломбарда в изменении условий Договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения — в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения решения Ломбарда обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда (п. 4 ст. 9-2 Закона). С 01.01.2027 обращение подается финансовому омбудсману в течение трех месяцев со дня получения решения Ломбарда;

6) обратиться с жалобой в Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка (далее – АРРФР) в порядке, установленном законодательством РК;

7) письменно обратиться в Ломбард при возникновении спорных ситуаций.

Заемщик/Поклажедатель обязан:

- 1) сообщить Ломбарду действительный номер мобильного телефона;
- 2) не позднее 2-х дней со дня изменения номера письменно сообщить новый номер.

6. Предмет залога/вещь хранятся в металлических, огнеупорных, взломостойких сейфах в изолированном помещении, оборудованном охранными и противопожарными системами.

7. Ломбард несет ответственность за утрату и повреждение предмета залога/Вещи: за утрату — в размере оценочной стоимости, за повреждение — в размере суммы, на которую понизилась оценочная стоимость, если не докажет, что утрата или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы.

8. Ломбард не несет ответственности за неполучение Заемщиком/Поклажедателем уведомлений вследствие недостоверности предоставленных им контактных данных либо несвоевременного письменного сообщения об их изменении.

9. Ломбард гарантирует тайну предоставления микрокредитов/хранения вещей.

10. Заемщик, подписывая Договор, соглашается с условиями настоящих Правил.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА, ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ

11. На основании устного обращения Заявителя работник Ломбарда предоставляет полную информацию по условиям микрокредитования.

11-1. До заключения Договора Ломбард: 1) предоставляет Заявителю ключевой информационный документ (КИД), содержащий основные условия финансового продукта; 2) предоставляет для ознакомления проект Залогового билета и Стандартные условия (Договор присоединения); 3) проводит оценку соответствия (пригодности) микрокредита интересам, финансовому положению и возможностям Заявителя в порядке, предусмотренном Требованиями АРРФР и внутренними документами Ломбарда; 4) информирует Заявителя о его правах и обязанностях, о последствиях неисполнения обязательств, о праве обращения к микрофинансовому омбудсману и в АРРФР.

11-2. Ломбард обеспечивает информационное сопровождение клиента на всех этапах обслуживания: консультирование до заключения Договора, информирование в период действия Договора, а также при возникновении просрочки.

12. Договор микрокредита заключается с учетом требований гражданского законодательства РК к письменной форме сделки.

13. Информация по Договору микрокредита подлежит предоставлению в кредитное бюро.

14. Не допускается индексация обязательств с привязкой к валютному эквиваленту.

15. Ломбард не вправе изменять условия Договора в одностороннем порядке, за исключением их улучшения для Заемщика.

16. Предоставление гражданам бесцелевых микрокредитов производится под заклад ювелирных и иных изделий из золота, а также их частей (лом) от 333 до 999 пробы, являющегося движимым имуществом, предназначенным для личного пользования (статья 3 Закона).

17. Максимальная сумма микрокредита — 8 000 МРП.

18. Срок предоставления микрокредита — до 45 календарных дней с даты выдачи микрокредита. Вознаграждение за пользование микрокредитом оплачивается Заемщиком одним из следующих способов по соглашению сторон: а) предоплата — сумма вознаграждения за весь срок микрокредита удерживается Ломбардом из суммы микрокредита при его выдаче. В Залоговом билете указываются: сумма микрокредита, сумма удержанного вознаграждения и сумма, выданная Заемщику на руки; б) постоплата — вознаграждение оплачивается Заемщиком за фактическое количество дней пользования микрокредитом при погашении микрокредита. При досрочном погашении микрокредита, по которому вознаграждение было удержано при выдаче (предоплата), Ломбард производит перерасчет вознаграждения за фактическое количество дней пользования микрокредитом и возвращает Заемщику разницу между удержанным и фактически начисленным вознаграждением. По усмотрению Заемщика оплата/погашение может осуществляться в любом филиале Ломбарда. Метод погашения микрокредита — одновременно либо частями по усмотрению Заемщика.

18-1. По микрокредитам под заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования, на срок до 45 календарных дней в размере, не превышающем 100 МРП, в Залоговом билете закрепляются условия, предусмотренные частью второй пункта 3 приложения 5 к Требованиям, утвержденным постановлением АРРФР № 92: 1) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения не может превышать 0,3% от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки; 2) все платежи Заемщика по Договору, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия Договора; 3) по соглашению сторон допускается увеличение срока действия Договора на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяноста) календарных дней.

19. Срок действия Договора может продлеваться по соглашению сторон при своевременной оплате вознаграждения, с учетом ограничений пункта 18-1 настоящих Правил.

20. С даты, следующей за датой истечения срока микрокредита, Заемщику предоставляется Гарантированный период ожидания (в Залоговом билете — «Гарантийный срок») продолжительностью не менее одного месяца. В этот период Ломбард вправе начислять вознаграждение за фактическое количество дней пользования микрокредитом и неустойку (пеню) в пределах, установленных пунктами 18-1, 26-1 и 26-2 настоящих Правил, но не более чем за 90 последовательных календарных дней просрочки. Реализация предмета залога до

истечения Гарантированного периода ожидания не допускается (пункт 3 статьи 328 Гражданского кодекса РК).

21. Частичное и полное досрочное погашение микрокредита допускается в любое время, в любой сумме, без ограничений и без взимания неустойки, в любом филиале Ломбарда.

22. По запросу Заемщика Ломбард в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставляет в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сведения о сумме денег, выплаченных Ломбарду, размере просроченной задолженности (при наличии), остатке долга, размерах и сроках очередных платежей и лимите кредитования (при наличии). По заявлению Заемщика Ломбард безвозмездно, не чаще одного раза в месяц, в срок не более 3 (трех) рабочих дней предоставляет информацию о распределении поступающих денег (на основной долг, вознаграждение, неустойку), а по заявлению о полном или частичном досрочном погашении — расчет необходимой суммы с той же разбивкой. После полного погашения задолженности Ломбард по заявлению Заемщика безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления предоставляет справку об отсутствии задолженности.

23. При наличии задолженности Заемщик погашает ее в следующей очередности: 1) задолженность по вознаграждению; 2) задолженность по основному долгу; 3) неустойка (штраф, пеня); 4) издержки Ломбарда по получению исполнения.

Примечание: очередность погашения, установленная п. 1-1 ст. 6 Закона, не распространяется на договоры, заключаемые ломбардом.

2-1. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

23-1. Урегулирование проблемной задолженности заемщиков — физических лиц осуществляется в соответствии со статьей 9-2 Закона.

23-2. При наличии просрочки Ломбард обязан уведомить Заемщика способом, предусмотренным Договором, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления (п. 1 ст. 9-2 Закона).

23-3. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Ломбардом Заемщику — физическому лицу уведомления, предусмотренного пунктом 1 статьи 9-2 Закона, Заемщик вправе обратиться в Ломбард с письменным заявлением о внесении изменений в условия Договора, содержащим сведения о причинах возникновения просрочки и других подтвержденных обстоятельствах (фактах) (п. 2 ст. 9-2 Закона). Течение срока начинается со дня, следующего за датой направления уведомления (ст. 173 ГК РК).

23-4. Ломбард обязан рассмотреть заявление в течение 15 календарных дней после дня его получения и сообщить Заемщику в письменной форме о согласии, своих предложениях по изменению условий Договора либо отказе с мотивированным обоснованием. При внесении Ломбардом встречных предложений соглашение об изменении условий должно быть достигнуто в течение 30 календарных дней со дня получения Заемщиком таких предложений; указанный срок может быть продлен по соглашению сторон.

23-4-1. При подаче заявления Заемщиком, относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом РК «О жилищных отношениях», либо пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения, изменения, предусмотренные пп. 1-1) и (или) 2) п. 2 ст. 9-2 Закона, вносятся на срок не менее трех месяцев. Решение о согласии в отношении Заемщика из социально уязвимых слоев принимается при снижении его среднемесячного дохода за два месяца, предшествующие месяцу обращения, более чем на 30% по сравнению со среднемесячным доходом за двенадцать предшествующих месяцев, либо при назначении адресной социальной помощи. Дополнительно Ломбард вправе предоставить Заемщику отсрочку платежа на срок до 45 календарных дней по его заявлению.

23-5. В период рассмотрения обращения реализация предмета залога, а также переход такого имущества в собственность Ломбарда не допускаются.

23-6. В случае отказа Ломбарда в изменении условий Договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения Заемщик — физическое лицо вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения решения Ломбарда обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда (п. 4 ст. 9-2 Закона). С 01.01.2027 обращение подается финансовому омбудсману в течение трех месяцев со дня получения решения Ломбарда. Заемщик также вправе обратиться с жалобой в АРРФР в порядке, установленном законодательством РК.

23-7. При нереализации Заемщиком своих прав Ломбард вправе применить меры, предусмотренные законодательством, в том числе обратиться с иском на предмет залога во внесудебном порядке.

23-8. При наличии в Договоре права Ломбарда на привлечение коллекторского агентства Ломбард вправе передать просроченную задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству. В день передачи задолженности Ломбард уведомляет об этом Заемщика способом, предусмотренным Договором, а также через цифровые объекты с указанием наименования, места нахождения и телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками.

23-9. В период нахождения задолженности на досудебном взыскании и урегулировании у коллекторского агентства Ломбард не вправе 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, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

24. За пользование микрокредитом Заемщик выплачивает вознаграждение в размере и сроки, установленные Договором.

25. По Договору, заключенному с физическим лицом в размере, превышающем 100 МРП (432 500 тенге в 2026 году), предельная ГЭСВ не может превышать 46% (Совместное постановление с изменениями, внесенными совместным постановлением Правления АРРФР от 30.06.2026 № 101 и Правления Национального Банка РК от 30.06.2026 № 79).

26. По Договору на срок до 45 календарных дней в размере, не превышающем 100 МРП, соответствующему пункту 3 приложения 5 к Требованиям АРРФР: ставка вознаграждения — менее 0,3% в день, ГЭСВ — не более 179% (Совместное постановление с изменениями, внесенными совместным постановлением Правления АРРФР от 30.06.2026 № 101 и Правления Национального Банка РК от 30.06.2026 № 79).

26-1. По микрокредитам в размере свыше 100 МРП размер неустойки (штрафа, пени) исчисляется от суммы просроченного платежа и не может превышать 0,5% за каждый день просрочки, но не более 10% от суммы выданного микрокредита за каждый год действия Договора (статья 6 Закона). По микрокредитам в размере до 100 МРП размер неустойки определяется пунктом 18-1 настоящих Правил. Конкретный размер неустойки устанавливается Договором в указанных пределах.

26-2. Не допускается требование выплаты вознаграждения и неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика — физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением договора, по которому сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег на дату его заключения. Залог изделий из

золота к такому обеспечению не относится, в связи с чем по микрокредитам Ломбарда начисление вознаграждения и неустойки прекращается по истечении указанного срока.

27. Заемщик оплачивает вознаграждение за фактическое количество дней пользования микрокредитом.

28. Ломбард вправе устанавливать льготную ставку вознаграждения.

29. Ломбард осуществляет рефинансирование микрокредитов на льготных условиях.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ЛОМБАРДОМ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

30. В обеспечение микрокредитов Ломбард принимает в заклад ювелирные и иные изделия из золота от 333 до 999 пробы (далее — предмет залога).

31. Требования к предмету залога определяются внутренними документами Ломбарда.

32. При приеме Ломбард вправе применить различные методы анализа для определения содержания золота.

33. Ломбард вправе отказать в предоставлении микрокредита при несоответствии предмета залога требованиям.

34. При получении микрокредита Заемщик передает предмет залога Ломбарду. Возврат — после полного погашения.

35. В случае нарушения обязательств Ломбард вправе реализовать предмет залога после истечения Гарантированного периода ожидания, но не ранее одного месяца после истечения срока погашения микрокредита. Реализация предмета залога не допускается в период рассмотрения обращения Заемщика по урегулированию задолженности.

5. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГЭСВ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

36. Ломбард указывает годовую эффективную ставку вознаграждения (ГЭСВ) в Договоре.

37. Расчет ГЭСВ производится: на дату заключения Договора; по требованию Заемщика; при внесении изменений в Договор.

38. Ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) (ГЭСВ) рассчитывается в порядке и по формуле, установленным Правилами исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам, утвержденными постановлением Правления АРРФР от 03.04.2026 № 44 (рег. № 38333; далее — Правила расчета ГЭСВ), по формуле, установленной пунктом 11 Правил расчета ГЭСВ:

$$D - k + \sum S_j / (1+APR)^{(t_j/365)} = \sum P_i / (1+APR)^{(t_i/365)}$$

(суммирование по j от 1 до n и по i от 1 до m)

где: D — сумма первого микрокредита; k — общая сумма платежей Заемщика Ломбарду, связанных с получением микрокредита, на дату получения первого микрокредита (в том числе вознаграждение, удерживаемое при выдаче (предоплата)); S_j — сумма j-й выплаты Заемщику после первого микрокредита, включая очередные микрокредиты; P_i — сумма i-го платежа Заемщика после получения первого микрокредита; t_j, t_i — количество дней от даты предоставления первого микрокредита до даты соответствующей выплаты или платежа; APR — годовая эффективная ставка вознаграждения; n, m — порядковые номера последних выплаты и платежа соответственно.

39. Значение ГЭСВ определяется методом последовательных приближений в соответствии с пунктом 22 Правил расчета ГЭСВ и округляется до сотых долей в соответствии с пунктом 23 Правил расчета ГЭСВ. Иные действующие нормативные правовые акты

Республики Казахстан по вопросам расчета ГЭСВ применяются в части, подлежащей применению к микрокредитам Ломбарда.

40. В расчет ГЭСВ включаются все платежи Заемщика, за исключением неустойки (пени, штрафов) за нарушение условий Договора, если иное не установлено Правилами расчета ГЭСВ.

41. Платежи учитываются на даты фактических выплат, будущие — по графику погашения.

42. Метод погашения — единовременно либо частями по усмотрению Заемщика.

6. ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ ВЕЩЕЙ В ЛОМБАРДЕ

43. Ломбард осуществляет хранение ювелирных и иных изделий из золота от 333 до 999 пробы (далее — Вещь).

44. Заключение Договора хранения удостоверяется выдачей Именной сохранной квитанции.

45. Оценка Вещи производится по соглашению сторон.

46. При приеме Ломбард вправе применить методы анализа содержания золота.

47. Ломбард вправе отказать в принятии на хранение при несоответствии требованиям.

48. Срок хранения и вознаграждение определяются в Договоре хранения.

49. Вознаграждение оплачивается за фактическое количество дней хранения.

50. По истечении срока Поклажедатель обязан получить Вещь обратно либо продлить срок хранения.

51. При продлении срока хранения новый размер вознаграждения определяется по соглашению сторон и закрепляется в Договоре хранения, дополнительном соглашении либо Именной сохранной квитанции до начала продленного срока хранения.

52. Срок продлевается при оплате вознаграждения на фактически оплаченное количество дней.

53. При полном обратном получении Поклажедатель выплачивает вознаграждение за фактические дни хранения.

54. Выдача Вещи производится в подразделении, в котором она принята на хранение.

55. Если Вещь не востребована — Ломбард хранит ее 3 месяца с взиманием неустойки, предусмотренной Договором хранения.

56. Ломбард страхует Вещи за свой счет от риска утраты и повреждения в пользу Поклажедателя на сумму оценки.

57. Ломбард не вправе пользоваться сданной на хранение Вещью. Ломбард несет ответственность за утрату, недостачу и повреждение Вещи и освобождается от ответственности, если утрата, недостача или повреждение произошли вследствие непреодолимой силы, либо из-за свойств Вещи, либо вследствие умысла или грубой неосторожности Поклажедателя.

58. Досрочное расторжение Договора хранения осуществляется по соглашению Сторон либо в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

59. При уклонении от получения Вещи Ломбард вправе после письменного предупреждения (не менее чем за 1 месяц) реализовать ее во внесудебном порядке. Из суммы, вырученной от реализации невостребованной Вещи, погашаются вознаграждение за хранение и издержки Ломбарда; остаток суммы возвращается Поклажедателю.

60. Поклажедатель в любое время до продажи вправе прекратить взыскание, исполнив обязательства.

6-1. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

60-1. Ломбард обеспечивает лицам с инвалидностью и иным маломобильным группам населения равные с другими клиентами условия получения услуг с учетом их индивидуальных возможностей, включая беспрепятственный доступ в места обслуживания и обслуживание вне очереди. Отказ в обслуживании по мотивам инвалидности не допускается.

60-2. Работник Ломбарда по просьбе клиента оказывает содействие в ознакомлении с настоящими Правилами, условиями микрокредита и текстом подписываемых документов, в том числе зачитывает их вслух, разъясняет их содержание, помогает в заполнении документов.

60-3. Лицо с инвалидностью вправе воспользоваться помощью сопровождающего лица либо представителя. Если клиент в силу физических недостатков не может собственноручно подписать документы, подписание осуществляется в порядке, предусмотренном гражданским законодательством Республики Казахстан.

60-4. Информация об условиях предоставления микрокредитов и контактных данных Ломбарда предоставляется в доступной для клиента форме, в том числе устно и по телефону, указанному на интернет-ресурсе Ломбарда.

7. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

61. Ломбард обеспечивает раскрытие информации в соответствии с Требованиями АРРФР, включая размещение на интернет-ресурсе и в зонах обслуживания:

- 1) настоящих Правил;
- 2) информации о лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности (№ 02.21.0050.L);
- 3) полного перечня предоставляемых финансовых продуктов и услуг с указанием целевых групп клиентов, для которых они предназначены;
- 4) информации об условиях и стоимости микрокредитов, включая ставки вознаграждения и ГЭСВ;
- 5) порядка и сроков рассмотрения обращений, включая обращения по урегулированию задолженности, а также формы жалобы и формы заявления о внесении изменений в условия Договора;
- 6) информации о праве обращения к микрофинансовому омбудсману и в АРРФР с указанием их контактных данных;
- 7) контактных данных Ломбарда.
- 8) ставок вознаграждения и тарифов с указанием дат их утверждения и изменения, номеров внутренних документов и органа, утвердившего их;
- 9) реестра уполномоченных агентов либо информации об их отсутствии;
- 10) средств автоматизированного расчета (калькуляторов), позволяющих определить размер платежей, общую сумму выплат и итоговое значение ГЭСВ, с указанием на справочный характер результатов расчета.

7-1. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

61-1. Обращения клиентов принимаются в устной форме (в том числе по телефону) и в письменной форме — в местах обслуживания, почтой, электронной почтой, а также через интернет-ресурс или мобильное приложение Ломбарда при наличии в них сервиса подачи обращений. Отказ в приеме обращения не допускается. Письменное обращение регистрируется в день поступления с присвоением регистрационного номера, который

сообщается клиенту. Прием письменного обращения подтверждается документально — отметкой о приеме на копии обращения либо талоном, а при подаче через интернет-ресурс или мобильное приложение — уведомлением с указанием даты и регистрационного номера. Сообщения в системах обмена сообщениями в реальном времени и сообщения, поступившие на абонентские номера Ломбарда, рассматриваются как информационные запросы; клиенту разъясняется порядок подачи обращения.

61-2. Телефонные обращения подлежат обязательной регистрации, а телефонные разговоры — записи с использованием средств аудиозаписи, о чем клиент уведомляется в начале разговора.

61-2-1. Устные обращения рассматриваются непосредственно в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, клиенту разъясняются порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

61-3. Обращение рассматривается в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан. При недостаточности представленных сведений Ломбард вправе запросить у клиента недостающие сведения и документы. При необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней; о продлении и его причинах клиент уведомляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении. Заявления по вопросам урегулирования проблемной задолженности рассматриваются в сроки, установленные разделом 2-1 настоящих Правил.

61-4. Письменный ответ предоставляется на языке обращения, содержит обоснованные и мотивированные доводы по каждому вопросу, ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы Ломбарда и условия Договора, описание установленных фактических обстоятельств и разъяснение права на обжалование принятого решения. Ответ подписывается уполномоченным лицом Ломбарда, за исключением случаев, когда подписание ответа не требуется в соответствии с Требованиями АРРФР.

61-4-1. Ответ передается способом, предусмотренным Договором, и считается доставленным при направлении: заказным письмом по адресу, указанному в Договоре или обращении; на адрес электронной почты, указанный в Договоре или обращении; посредством SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа; иным предусмотренным Договором средством связи, обеспечивающим фиксацию получения. При личной явке ответ вручается клиенту или его уполномоченному представителю под роспись. При возврате ответа с отметкой о невозможности вручения или об отказе от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

61-5. Ломбард ведет классификатор поступивших письменных обращений, обеспечивающий их регистрацию, классификацию и хранение информации не менее 5 (пяти) лет. Основная информация включает регистрационный номер и дату обращения; ИИН или БИН клиента (его представителя) и контактные данные, если они указаны; демографические данные, если они указаны; канал поступления; тип кредитного продукта; классификатор вопроса; предмет и описание обращения; сведения об ответственных работниках; принятое решение.

61-5-1. Анализ обращений возлагается на ответственное должностное лицо Ломбарда и включает выявление причин обращений, разработку рекомендаций, внесение руководству предложений о корректирующих и превентивных мерах и подготовку управленческой отчетности о количестве и классификации обращений, соблюдении сроков, удовлетворенности клиентов, системных проблемах и принятых мерах.

61-6. Уполномоченные лица Ломбарда проводят личный прием клиентов не реже одного раза в месяц по графику, утвержденному руководителем Ломбарда либо

руководителем соответствующего филиала. Личный прием проводится в том числе в филиалах; график размещается в местах обслуживания и на интернет-ресурсе Ломбарда.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

62. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются решением единственного участника Ломбарда. Новая редакция Правил применяется к договорам, заключенным после ее введения в действие; к ранее заключенным договорам изменения применяются только в части, улучшающей положение Заемщика/Поклажедателя.

63. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.



ҚАҒИДА

«ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредит беру қағидасы

(жаңа редакция)

(ҚР «Микроқаржылық қызмет туралы» 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңына, АРРФР Басқармасының 15.05.2026 ж. № 92 қаулысымен бекітілген және 21.07.2026 ж. қолданысқа енгізілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға, АРРФР Басқармасының 28.04.2026 ж. № 84 және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 29.04.2026 ж. № 51 бірлескен қаулысына, АРРФР Басқармасының 30.06.2026 ж. № 101 және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 30.06.2026 ж. № 79 бірлескен қаулысымен енгізілген өзгерістерді ескере отырып сәйкес келтірілген редакция)

МАЗМҰНЫ

1. Жалпы ережелер
2. Микрокредит беру тәртібі, шекті сомалар мен мерзімдері
- 2-1. Проблемалық берешекті реттеу тәртібі
3. Сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары және сыйақы төлеу тәртібі
4. Кепілзат мүлкіне қойылатын талаптар
5. ЖТСМ есептеу қағидалары және микрокредитті өтеу әдістері
6. Ломбардта заттарды сақтау ережелері
- 6-1. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі
7. Ақпаратты ашу
- 7-1. Клиенттердің өтініштерін қарау тәртібі
8. Қорытынды ережелер

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы Қағида Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңына (бұдан әрі – Заң), оның ішінде Заңның 3-1-бабына, АРРФР Басқармасының 15.05.2026 ж. № 92 қаулысымен бекітілген және 21.07.2026 ж. қолданысқа енгізілген Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарға (бұдан әрі – АРРФР Талаптары), АРРФР Басқармасының 28.04.2026 ж. № 84 және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 29.04.2026 ж. № 51 «Қарыздар мен микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерлерін айқындау туралы» бірлескен қаулысына, АРРФР Басқармасының 30.06.2026 ж. № 101 және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 30.06.2026 ж. № 79 бірлескен қаулысымен енгізілген өзгерістерді ескере отырып әзірленді және Ломбардта микрокредит беру мен заттарды сақтаудың тәртібі мен шарттарын айқындайды.

2. Қағиданың көшірмесі «ЛОМБАРД EXPRESS CREDIT» ЖШС (бұдан әрі – «Ломбард») филиалдарының клиенттеріне қызмет көрсету аймағында, оның ішінде Ломбардтың www.expresscredit.kz интернет-ресурсында орналастырылады.

3. Микрокредит беру туралы шартты және кепілзат билетін (бұдан әрі – «Микрокредит шарты»)/Сақтау шартын атаулы сақтау түбіртегін (бұдан әрі – «Сақтау шарты») беру арқылы

ресімдеу 18 жасқа толған тұлғаға жеке басын куәландыратын құжатты көрсеткен кезде ғана жүзеге асырылады. Микрокредит беру туралы шарт жасауға Ломбардтың кепілзат билетін беруі теңестіріледі.

4. Ломбард құқылы:

1) Қарыз алушыдан/Сақтауға зат тапсырушыдан Шартты жасау үшін қажетті мәліметтерді — тіркеу мекенжайын, нақты тұратын мекенжайын, байланыс деректерін сұратуға;

2) Қарыз алушының келісімімен дербес деректерді жинауға, сақтауға, өңдеуге, ақпаратты кредиттік бюроға және ішкі істер органдарына беруге, кепілзат затын соттан тыс тәртіппен сатуға, хабарламаларды смс, WhatsApp, PUSH арқылы жіберуге;

3) Заңның 9-1-бабында көрсетілген тұлғаларға Микрокредит шарты бойынша құқықты (талапты) беруге. Жеке тұлғамен жасалған, жылжымайтын мүлік ипотекасымен қамтамасыз етілмеген Шарт бойынша құқықты (талапты) беру, Заңда тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, міндеттемені орындау мерзімін қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен астам өткізіп алған кезде ғана жол беріледі. Басқаға беру шарты жасалғанға дейін Ломбард Қарыз алушыны, оның ішінде басқаға беруге байланысты оның дербес деректерін өңдеу және беру туралы хабардар етеді.

Ломбард міндетті:

1) басқаға беру шарты жасалғанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес Шарт бойынша Қарыз алушы — жеке тұлғаны кредитор құқықтарын (талаптарын) үшінші тұлғаға берудің жоспарланып отырғаны, сондай-ақ осындай басқаға беруге байланысты Қарыз алушының дербес деректерінің өңделетіні (берілетіні) туралы Шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы хабардар етуге; құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға өтіп кеткені туралы Қарыз алушыны (оның уәкілетті өкілін) Шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы басқаға беру шарты жасалған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде, одан әрі төлемдерді жаңа кредиторға жүзеге асыру қажеттілігін, жаңа кредитордың не сервистік компанияның атауын, орналасқан жерін және банктік деректемелерін, берілген құқықтардың (талаптардың) көлемін, берешектің мөлшері мен құрылымын көрсете отырып хабардар етуге;

2) мерзімін өткізіп алу туындаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей, Шартта көзделген тәсілмен Қарыз алушыны хабардар етуге (Заңның 9-2-бабының 1-тармағы; цифрлық объектілер арқылы қосымша хабардар ету талабы ломбардтарға қолданылмайды, мұндай хабарлама қосымша жіберілуі мүмкін):

➤ мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, төлемдерді төлеу қажеттігі туралы;

➤ Шарт бойынша Қарыз алушының Ломбардқа жүгіну құқығы туралы;

➤ міндеттемелерін орындамаудың салдарлары, оның ішінде Ломбардтың кепілзат затын соттан тыс сату құқығы туралы.

3) Қарыз алушының өтінішін алған күннен кейін 15 күнтізбелік күн ішінде қарауға және жазбаша нысанда: келісімі / ұсыныстары / дәлелді бас тартуы туралы хабарлауға;

4) жақсарту шарттарын қолданған кезде Шарттың шарттарының өзгергені туралы хабардар етуге;

5) негізгі борыш пен сыйақы мерзімнің соңында біржолғы төлеммен өтелетін микрокредиттерді, сондай-ақ кредиттік желі түрінде берілетін микрокредиттерді қоспағанда, тараптар қол қойған микрокредитті өтеу кестесін Шартқа қоса беруге.

5. Қарыз алушы/Сақтауға зат тапсырушы құқылы:

1) Ломбардпен Шарт жасалғанға дейін осы Қағидамен, Ломбардтың тарифтерімен танысуға;

2) алынған микрокредитке өз қалауы бойынша билік етуге;

3) кепілзат затын Сақтау шарты бойынша сақтауға беруге;

4) Ломбард мерзімін өткізіп алу туралы хабарламаны жіберген күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішпен Ломбардқа жүгінуге, оның ішінде: сыйақы мөлшерлемесін азайту; төлемді кейінге қалдыру; берешекті өтеу әдісін/кезектілігін өзгерту; микрокредит мерзімін өзгерту; борышты кешіру; кепілзат затын беру арқылы шегінбені ұсыну;

5) Ломбард бас тартқан не өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда — Ломбардтың шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде Ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржылық омбудсманға жүгінуге (Заңның 9-2-бабының 4-тармағы). 01.01.2027 ж. бастап өтініш Ломбардтың шешімін алған күннен бастап үш ай ішінде қаржылық омбудсманға беріледі;

6) ҚР заңнамасында белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне (АРРФР) шағыммен жүгінуге;

7) даулы жағдайлар туындаған кезде Ломбардқа жазбаша хабарласуға.

Қарыз алушы/Сақтауға зат тапсырушы міндетті:

1) Шартты жасау кезінде Ломбардқа қолданыстағы ұялы телефон нөмірін хабарлауға;

2) ұялы телефон нөмірі өзгерген күннен бастап 2 күннен кешіктірмей жаңа нөмірді жазбаша хабарлауға.

6. Ломбардқа сақтауға берілген кепілзат заты/зат металл, отқа төзімді, сындыруға төзімді сейфтерде күзет және өртке қарсы қауіпсіздік жүйелерімен жабдықталған, құлыппен жабылатын есігі бар оқшауланған үй-жайда сақталады.

7. Ломбард сақтауға берілген кепілзат затының/заттың жоғалғаны үшін оның бағалау құны мөлшерінде, ал бүлінгені үшін — егер жоғалту немесе зақымдану еңсерілмейтін күштің салдарынан болғанын дәлелдей алмаса, осы құн төмендеген сома мөлшерінде жауапты болады.

8. Ломбард Қарыз алушы/Сақтауға зат тапсырушы ұсынған байланыс деректерінің дұрыс еместігі, сондай-ақ олардың өзгергені туралы уақтылы жазбаша хабарламағаны салдарынан хабарламалардың алынбағаны үшін жауапты болмайды.

9. Ломбард Ломбардта микрокредит беру/заттарды сақтау құпиясына кепілдік береді. Ломбардта сақталатын дербес деректер, микрокредит сомасы, кепілзат заты/зат туралы ақпарат құпия болып табылады және ҚР заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, ашуға жатпайды.

10. Қарыз алушы/Сақтауға зат тапсырушы Микрокредит шартына/Сақтау шартына қол қоя отырып, осы Қағидадағы шарттармен келіседі.

2. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТӘРТІБІ, ШЕКТІ СОМАЛАР МЕН МЕРЗІМДЕРІ

11. Өтініш берушінің ауызша өтініші негізінде Ломбард қызметкері микрокредит берудің түрлері мен шарттары бойынша толық ақпарат береді. Тараптардың келісімі бойынша Микрокредит шарты жасалады.

11-1. Шарт жасалғанға дейін Ломбард: 1) Өтініш берушіге қаржы өнімінің негізгі шарттарын қамтитын негізгі ақпараттық құжатты (КИД) ұсынады; 2) Кепілзат билетінің жобасын және Стандартты талаптарды (Қосылу шартын) танысу үшін ұсынады; 3) АРРФР Талаптарында және Ломбардтың ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен микрокредиттің Өтініш берушінің мүдделеріне, қаржылық жағдайы мен мүмкіндіктеріне сәйкестігін (жарамдылығын) бағалауды жүргізеді; 4) Өтініш берушіні оның құқықтары мен міндеттері,

міндеттемелерді орындамаудың салдарлары, микроқаржылық омбудсманға және АРРФР-ға жүгіну құқығы туралы хабардар етеді.

11-2. Ломбард клиентті қызмет көрсетудің барлық кезеңдерінде ақпараттық сүйемелдеуді қамтамасыз етеді: Шарт жасалғанға дейін консультация беру, Шарттың қолданылу кезеңінде және мерзімін өткізіп алу туындаған кезде хабардар ету.

12. Микрокредит шарты ҚР азаматтық заңнамасының мәміленің жазбаша нысанына қойылатын талаптары ескеріле отырып жасалады және уәкілетті органның нормативтік актісінде белгіленген міндетті талаптардың тізбесін қамтиды.

13. Микрокредит шарты бойынша ақпарат мемлекет қатысатын кредиттік бюроға міндетті түрде берілуге тиіс.

14. Теңгемен берілген Микрокредит шарты бойынша міндеттемелер мен төлемдерді кез келген валюталық баламаға байланыстыра отырып индекстеуге жол берілмейді.

15. Ломбард Қарыз алушы үшін жақсартылған жағдайларды қоспағанда, Микрокредит шартының шарттарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқығы жоқ. Жақсарту: 1) тұрақсыздық айыбын азайту немесе жою; 2) сыйақы мөлшерлемесін азайту.

16. Азаматтарға мақсатсыз микрокредит беру жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлік болып табылатын алтыннан жасалған зергерлік және өзге де бұйымдарды, олардың бөліктерін (сынықтарын) 333-тен 999 сынамаға дейін кепілзатқа салу арқылы жүргізіледі (Заңның 3-бабы).

17. Микрокредит сомасы таза алтынның мазмұнына, биржалық құнына, бұйымдағы гауһар тасқа және кредиттік тарихқа байланысты. Ең жоғары сомасы — 8 000 АЕК.

18. Микрокредит беру мерзімі — микрокредит берілген күннен бастап 45 күнтізбелік күнге дейін. Микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны Қарыз алушы тараптардың келісімі бойынша мынадай тәсілдердің бірімен төлейді: а) алдын ала төлем (предоплата) — микрокредиттің бүкіл мерзімі үшін сыйақы сомасы микрокредит берілген кезде Ломбард ұстап қалады. Кепілзат билетінде: микрокредит сомасы, ұсталған сыйақы сомасы және Қарыз алушыға қолма-қол берілген сома көрсетіледі; б) кейінгі төлем (постоплата) — сыйақы микрокредитті өтеу кезінде микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін Қарыз алушы төлейді. Сыйақы берілген кезде ұсталған (алдын ала төлем) микрокредитті мерзімінен бұрын өтеген жағдайда, Ломбард микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін сыйақыны қайта есептейді және ұсталған мен нақты есептелген сыйақы арасындағы айырманы Қарыз алушыға қайтарады. Қарыз алушының қалауы бойынша төлеу/өтеу Ломбардтың кез келген филиалында жүзеге асырылуы мүмкін. Микрокредитті өтеу әдісі — Қарыз алушының қалауы бойынша бір жолғы төлеммен немесе ішінара.

18-1. Жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілзатқа сала отырып, 45 күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге 100 АЕК-тен аспайтын мөлшерде берілетін микрокредиттер бойынша Кепілзат билетінде № 92 қаулымен бекітілген Талаптардың 5-қосымшасы 3-тармағының екінші бөлігінде көзделген талаптар бекітіледі: 1) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу міндеттемесін бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері әрбір мерзімі өткен күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3%-ынан аспайды; 2) Қарыз алушының Шарт бойынша барлық төлемдері, оның ішінде сыйақы мен тұрақсыздық айыбы, микрокредит нысанасын қоспағанда, жиынтығында Шарттың бүкіл қолданылу кезеңі үшін берілген микрокредит сомасының жартысынан аспайды; 3) тараптардың келісімі бойынша Шарттың мерзімін қолданыстағы немесе жақсартатын талаптармен 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімге ұзартуға жол беріледі.

19. Шарттың мерзімі осы Қағиданың 18-1-тармағының шектеулерін ескере отырып, сыйақыны толық көлемде уақтылы төлеген жағдайда тараптардың келісімі бойынша ұзартылуы мүмкін.

20. Микрокредит мерзімі аяқталған күннен кейінгі күннен бастап Қарыз алушыға ұзақтығы кемінде бір ай болатын Кепілдікті күту кезеңі (Кепілзат билетінде — «Кепілдік мерзімі») беріледі. Бұл кезеңде Ломбард микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін сыйақыны және осы Қағиданың 18-1, 26-1 және 26-2-тармақтарында белгіленген шектерде тұрақсыздық айыбын (өсімпұлды) есептеуге құқылы, бірақ мерзімін өткізіп алудың қатарынан 90 күнтізбелік күнінен аспайтын мерзімге. Кепілдікті күту кезеңі өткенге дейін кепілзат затын сатуға жол берілмейді (ҚР Азаматтық кодексінің 328-бабының 3-тармағы).

21. Микрокредитті ішінара және толық мерзімінен бұрын өтеуге кез келген уақытта, кез келген сомада, шектеусіз және тұрақсыздық айыбын алмастан, Ломбардтың кез келген филиалында жол беріледі.

22. Қарыз алушының сұрау салуы бойынша Ломбард сұрау салуды алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде жазбаша нысанда не Шартта көзделген тәсілмен Ломбардқа төленген ақша сомасы, мерзімі өткен берешек мөлшері (бар болса), борыш қалдығы, кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері және кредит беру лимиті (бар болса) туралы мәліметтерді ұсынады. Қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард айына бір реттен жиілетпей, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешекті өтеу есебіне түсетін ақшаның бөлінуі туралы ақпаратты, ал толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініш бойынша қажетті соманың есебін тегін береді. Берешек толық өтелгеннен кейін Ломбард Қарыз алушының өтініші бойынша өтінішті алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқ екені туралы анықтаманы тегін ұсынады.

23. Берешек болған жағдайда Қарыз алушы оны келесі кезектілікпен өтейді: 1) сыйақы бойынша берешек; 2) негізгі борыш бойынша берешек; 3) тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл); 4) Ломбардтың орындауды алу жөніндегі шығындары.

Ескерту: Заңның 6-бабының 1-1-тармағындағы кезектілік ломбард жасайтын шартқа қолданылмайды.

2-1. ПРОБЛЕМАЛЫҚ БЕРЕШЕКТІ РЕТТЕУ ТӘРТІБІ

23-1. Қарыз алушылардың — жеке тұлғалардың проблемалық берешегін реттеу Заңның 9-2-бабына сәйкес жүзеге асырылады.

23-2. Міндеттемені орындау мерзімін өткізіп алу болған кезде Ломбард Қарыз алушыны мерзімін өткізіп алу туындаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей, Шартта көзделген тәсілмен хабардар етуге міндетті (Заңның 9-2-бабының 1-тармағы).

23-3. Ломбард Қарыз алушы — жеке тұлғаға Заңның 9-2-бабының 1-тармағында көзделген хабарламаны жіберген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде Қарыз алушы Микрокредит шартының шарттарына өзгерістер енгізу туралы, мерзімін өткізіп алудың себептері мен расталған мән-жайлар туралы мәліметтерді қамтитын жазбаша өтінішпен Ломбардқа жүгінуге құқылы (Заңның 9-2-бабының 2-тармағы). Мерзімнің өтуі хабарлама жіберілген күннен кейінгі күннен басталады (ҚР АҚ 173-бабы).

23-4. Ломбард өтінішті алған күннен кейін 15 күнтізбелік күн ішінде қарауға және Қарыз алушыға жазбаша нысанда: келісімі, Шарт талаптарын өзгерту жөніндегі өз ұсыныстары немесе дәлелді бас тарту туралы хабарлауға міндетті. Ломбард қарсы ұсыныстар енгізген кезде талаптарды өзгерту туралы келісімге Қарыз алушы мұндай ұсыныстарды алған күннен бастап 30 күнтізбелік күн ішінде қол жеткізілуге тиіс; бұл мерзім тараптардың келісімі бойынша ұзартылуы мүмкін.

23-4-1. ҚР «Тұрғын үй қатынастары туралы» Заңына сәйкес халықтың әлеуметтік осал топтарына жататын не төтенше жағдай енгізуге негіз болған мән-жайлардан зардап шеккен Қарыз алушы өтініш берген кезде Заңның 9-2-бабы 2-тармағының 1-1) және (немесе) 2) тармақшаларында көзделген өзгерістер кемінде үш ай мерзімге енгізіледі. Әлеуметтік осал топқа жататын Қарыз алушыға қатысты келісім туралы шешім оның өтініш берген айдың

алдындағы екі ай үшін есептелген орташа айлық табысының алдыңғы он екі айдағы орташа айлық табысымен салыстырғанда 30%-дан астам төмендеуі не атаулы әлеуметтік көмек тағайындалуы шартымен қабылданады. Бұған қосымша Ломбард Қарыз алушының өтініші бойынша 45 күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге төлемді кейінге қалдыруды беруге құқылы.

23-5. Қарыз алушының өтінішін қарау кезеңінде кепілзат затын сату, сондай-ақ аталған мүлікті Ломбардтың меншігіне өткізу жол берілмейді.

23-6. Ломбард Шарт талаптарын өзгертуден бас тартқан не өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, Қарыз алушы — жеке тұлға Ломбардтың шешімін алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде Ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржылық омбудсманға жүгінуге құқылы (Заңның 9-2-бабының 4-тармағы). 01.01.2027 ж. бастап өтініш Ломбардтың шешімін алған күннен бастап үш ай ішінде қаржылық омбудсманға беріледі. Сондай-ақ Қарыз алушы ҚР заңнамасында белгіленген тәртіппен АРРФР-ға шағыммен жүгінуге құқылы.

23-7. Қарыз алушы — жеке тұлға Ломбардқа жүгіну құқығын пайдаланбаған жағдайда немесе Шарт талаптарын өзгерту бойынша келісімге қол жеткізілмеген кезде, Ломбард заңнамада және (немесе) Шартта көзделген шараларды, оның ішінде кепілзат затына соттан тыс тәртіппен өндіріп алуды қолдануға құқылы.

23-8. Шартта Ломбардтың коллекторлық агенттікті тарту құқығы көзделген жағдайда Ломбард мерзімі өткен берешекті сотқа дейін өндіріп алуға және реттеуге коллекторлық агенттікке беруге құқылы. Берешек берілген күні Ломбард бұл туралы Қарыз алушыны коллекторлық агенттіктің атауын, орналасқан жерін және борышкерлермен байланысуға арналған телефон нөмірлерін көрсете отырып, Шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ цифрлық объектілер арқылы хабардар етеді.

23-9. Берешек коллекторлық агенттікте сотқа дейін өндіріп алуда және реттеуде болған кезеңде Ломбард сотқа берешекті өндіріп алу туралы талап қойып жүгінуге, берешек коллекторлық агенттікте жұмыста болған кезең үшін сыйақы төлеуді талап етуге, сондай-ақ негізгі борышты және сыйақыны уақтылы өтемегені үшін көрсетілген кезеңге тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есепке жазуға құқылы емес.

3. СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ ЖӘНЕ СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ

24. Микрокредитті пайдаланғаны үшін Қарыз алушы Микрокредит шартында белгіленген мөлшерде және мерзімде сыйақы төлейді.

25. 100 АЕК-тен (2026 жылы 432 500 теңге) асатын мөлшерде жеке тұлғамен жасалған Микрокредит шарты бойынша ЖТСМ 46%-дан аспайды (АРРФР Басқармасының 30.06.2026 ж. № 101 және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 30.06.2026 ж. № 79 бірлескен қаулысымен енгізілген өзгерістерді ескере отырып).

26. АРРФР Талаптарының 5-қосымшасының 3-тармағына сәйкес келетін, 45 күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге 100 АЕК-тен аспайтын мөлшерде жасалған Шарт бойынша сыйақы мөлшерлемесі күніне 0,3%-дан кем, ЖТСМ 179%-дан аспайды (АРРФР Басқармасының 30.06.2026 ж. № 101 және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 30.06.2026 ж. № 79 бірлескен қаулысымен енгізілген өзгерістерді ескере отырып).

26-1. 100 АЕК-тен асатын мөлшердегі микрокредиттер бойынша тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен төлем сомасынан есептеледі және әрбір күн үшін 0,5%-ынан, бірақ Шарттың қолданылуының әрбір жылы үшін берілген микрокредит сомасының 10%-ынан аспайды (Заңның 6-бабы). 100 АЕК-ке дейінгі микрокредиттер бойынша тұрақсыздық айыбының мөлшері осы Қағиданың 18-1-тармағымен айқындалады. Нақты мөлшері Шартта көрсетілген шектерде белгіленеді.

26-2. Жеке тұлғалармен жасалған, кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес, мемлекеттік тіркеуге жатпайтын мүлік (оның ішінде алтыннан жасалған бұйымдар) кепілімен қамтамасыз етілген Микрокредит шарттары бойынша мерзімін өткізіп алудың қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күні өткеннен кейін сыйақы мен тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеу тоқтатылады; көрсетілген мерзімнен кейінгі кезең үшін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын талап етуге жол берілмейді.

27. Қарыз алушы Ломбардқа микрокредитті нақты пайдаланған күндер саны үшін сыйақы төлейді.

28. Ломбард микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақының жеңілдікті мөлшерлемесін белгілеуге құқылы, сыйақы мөлшері мен шарттары Микрокредит шартында көрсетіледі.

29. Ломбард микрокредиттерді жеңілдікті жағдайларда қайта қаржыландыруды жүзеге асырады, жеңілдікті мөлшерлеме мен өсімақы Микрокредит шартында көрсетіледі.

4. ЛОМБАРД ҚАБЫЛДАЙТЫН КЕПІЛЗАТ МҮЛКІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

30. Микрокредиттерді қамтамасыз ету үшін Ломбард алтыннан жасалған зергерлік және өзге де бұйымдарды, олардың бөліктерін (сынықтарын) 333-тен 999-ға дейін әрбір бұйым бойынша Шартты ресімдеу жолымен кепілзатқа қабылдайды (бұдан әрі — кепілзат заты).

31. Кепілзат затына қойылатын талаптар Ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарымен айқындалады.

32. Кепілзат затын қабылдау кезінде Ломбард спектральды рентген-флуоресценттік талдау әдісін қоса алғанда, алтынның құрамын анықтау үшін әртүрлі әдістерді қолдануға құқылы. Қарыз алушы сынақтан өткізуден бас тартса, Ломбард қабылдаудан бас тартуға құқылы.

33. Кепілзат затын қарау және бағалау кезінде Ломбард Қарыз алушыға кепілзат затының талаптарға сәйкес келмеуі, теріс кредиттік тарихтың болуы және ҚР заңнамасында белгіленген өзге де негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартуға құқылы.

34. Микрокредит алған кезде Қарыз алушы кепілзат затын Ломбардқа береді. Ломбард Шарт мерзімі аяқталғанға дейін кепілзат затын пайдаланбайды және оған билік етпейді. Қайтару Қарыз алушыға нотариалды сенімхат болған кезде уәкілетті өкілге, сондай-ақ растайтын құжаттар ұсынылған кезде мұрагерлерге микрокредит сомасы, сыйақылар мен өзге де төлемдер толық өтелгеннен кейін жүргізіледі.

35. Қарыз алушы Шарт бойынша міндеттемелерді бұзған жағдайда Ломбард кепілзат затын Кепілдікті күту кезеңі аяқталғаннан кейін, бірақ микрокредитті өтеу мерзімі өткеннен кейін кемінде бір айдан ерте емес, заңнамада/Шартта көзделген тәртіппен сатуға құқылы. Берешекті реттеу бойынша Қарыз алушының өтінішін қарау кезеңінде кепілзат затын сатуға жол берілмейді.

5. ЖТСМ ЕСЕПТЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ ЖӘНЕ МИКРОКРЕДИТТІ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ

36. Ломбард Микрокредит шартында жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін (бұдан әрі – «ЖТСМ») көрсетеді.

37. ЖТСМ есептеу жүзеге асырылады: Микрокредит шартын, оған қосымша келісімдерді жасау күніне; Қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талабы бойынша; Шартқа ақшалай міндеттемелердің өзгеруіне әкеп соғатын өзгерістер енгізілген жағдайда.

38. Анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі (нақты құндағы) сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) АРРФР Басқармасының 03.04.2026 ж. № 44 қаулысымен (тіркеу № 38333) бекітілген Қарыздар мен салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемелерін анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде (нақты құнда) есептеу қағидаларының (бұдан әрі — ЖТСМ есептеу қағидалары) 11-тармағында белгіленген формула бойынша есептеледі:

$$D - k + \sum S_j / (1+APR)^{(t_j/365)} = \sum P_i / (1+APR)^{(t_i/365)}$$

(j бойынша 1-ден n-ге дейін, i бойынша 1-ден m-ге дейін)

мұнда: D — бірінші микрокредиттің сомасы; k — бірінші микрокредитті алған күнгі Қарыз алушының микрокредит алуға байланысты Ломбардқа төлемдерінің жалпы сомасы (оның ішінде беру кезінде ұсталатын сыйақы (алдын ала төлем)); S_j — бірінші микрокредиттен кейінгі Қарыз алушыға j-ші төлемнің сомасы, кезекті микрокредиттерді қоса алғанда; P_i — бірінші микрокредитті алғаннан кейінгі Қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы; t_j , t_i — бірінші микрокредит берілген күннен тиісті төлемге дейінгі күндер саны; APR — жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі; n, m — соңғы төлемдердің реттік нөмірлері.

39. ЖТСМ мәні ЖТСМ есептеу қағидаларының 22-тармағына сәйкес дәйекті жуықтау әдісімен айқындалады және ЖТСМ есептеу қағидаларының 23-тармағына сәйкес жүздік үлеске дейін дөңгелектенеді. ЖТСМ есептеу мәселелері жөніндегі Қазақстан Республикасының өзге де қолданыстағы нормативтік құқықтық актілері Ломбард микрокредиттеріне қолданылуға жататын бөлігінде қолданылады.

40. ЖТСМ есебіне негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша Шарт талаптарын сақтамауға байланысты төлемдерді (өсімақыны, айыппұлды) қоспағанда, Қарыз алушының барлық төлемдері енгізіледі.

41. Қарыз алушылардың Ломбардқа жүргізген төлемдері олардың нақты төлемдері күніне, ал болашақ — төлемдер кестесі бойынша ескеріледі.

42. Ломбардтағы микрокредитті өтеу әдісі — бір жолғы төлеммен немесе Қарыз алушының қалауы бойынша ішінара (бөліп-бөліп).

6. ЛОМБАРДТА ЗАТТАРДЫ САҚТАУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

43. Ломбард алтыннан жасалған зергерлік және өзге де бұйымдарды, олардың 333-тен 999 сынамаға дейінгі бөліктерін (сынықтарын) (бұдан әрі — Зат) сақтауды жүзеге асырады.

44. Сақтау шартын жасау Ломбардтың әрбір бұйымға атаулы сақтау түбіртегін беруімен ресімделеді.

45. Сақтауға тапсырылатын Затты бағалау тараптардың келісімі бойынша жүргізіледі.

46. Затты сақтауға қабылдаған кезде Ломбард алтынның құрамын анықтау үшін әртүрлі әдістерді қолдануға құқылы. Бас тартқан жағдайда Ломбард қабылдаудан бас тартуға құқылы.

47. Затты қарау және бағалау кезінде Ломбард талаптарға сәйкес келмеуіне байланысты сақтауға қабылдаудан бас тартуға құқылы.

48. Сақтау мерзімі мен сақтағаны үшін сыйақы мөлшері тараптардың келісімімен Сақтау шартында айқындалады.

49. Сақтау үшін сыйақы Сақтау шарты тоқтатылғанға дейін кез келген уақытта нақты сақтау күндерінің саны үшін төленеді. Ломбардтың сақтауға арналған шығыстары сыйақы мөлшеріне енгізілген.

50. Сақтау мерзімі аяқталғаннан кейін Сақтауға зат тапсырушы өз Затын кері алуға немесе сыйақы төленген жағдайда сақтау мерзімін ұзартуға міндетті.

51. Сақтау мерзімі ұзартылған кезде сыйақының жаңа мөлшері тараптардың келісімі бойынша айқындалады және ұзартылған сақтау мерзімі басталғанға дейін Сақтау шартында, қосымша келісімде не Атаулы сақтау түбіртегінде бекітіледі.

52. Сақтау мерзімі сыйақы нақты төленген күндер санына толық/ішінара төленген кезде ұзартылады. Ұзарту Ломбардтың кез келген филиалында жүзеге асырылуы мүмкін.

53. Затты толық кері алған (Сақтау шартының қолданылуы тоқтатылған) кезде Сақтауға зат тапсырушы нақты сақтау күндерінің саны үшін сыйақы төлейді.

54. Сақтау шарты бойынша Затты беру Ломбардқа тиесілі төлемдер толық өтелгеннен кейін олар сақтауға қабылданған бөлімшеде жүргізіледі.

55. Егер сақтау мерзімі өткеннен кейін Зат талап етілмесе, Ломбард Сақтау шартында көзделген тұрақсыздық айыбын ала отырып, оны 3 ай бойы сақтайды.

56. Ломбард Заттарды Сақтауға зат тапсырушының пайдасына жоғалту және зақымдану қаупінен бағалау сомасына сақтандырады.

57. Ломбард сақтауға тапсырылған Затты пайдалануға құқылы емес. Ломбард Заттың жоғалғаны, кем шыққаны және зақымданғаны үшін жауапты болады және жоғалу, кем шығу немесе зақымдану еңсерілмейтін күштің, Заттың қасиеттерінің не Сақтауға зат тапсырушының пиғылының немесе өрескел абайсыздығының салдарынан туындаған жағдайда жауапкершіліктен босатылады.

58. Сақтау шартын мерзімінен бұрын бұзу Тараптардың келісімі бойынша не Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда жүзеге асырылады.

59. Сақтауға зат тапсырушы Затты алу бойынша міндеттемелерді орындамаған не Затты кері алудан жалтарған кезде, Ломбард кемінде бір ай бұрын жазбаша ескерткеннен кейін талап етілмеген Затты соттан тыс мәжбүрлеп сатуға құқылы. Талап етілмеген Затты сатудан түскен сомадан сақтау үшін сыйақы мен Ломбардтың шығындары өтеледі; қалған сома Сақтауға зат тапсырушыға қайтарылады.

60. Сақтауға зат тапсырушы талап етілмеген Зат сатылғанға дейін кез келген уақытта Ломбард алдындағы міндеттемелерін орындай отырып, оған өндіріп алуды тоқтатуға құқылы.

6-1. МҮГЕДЕКТІГІ БАР АДАМДАРҒА ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ЖҮРІП-ТҰРУЫ ШЕКТЕУЛІ ТОПТАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ

60-1. Ломбард мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына олардың жеке мүмкіндіктерін ескере отырып, өзге клиенттермен тең жағдайда қызмет алуын қамтамасыз етеді, оның ішінде қызмет көрсету орындарына кедергісіз кіруді және кезектен тыс қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Мүгедектігі себебінен қызмет көрсетуден бас тартуға жол берілмейді.

60-2. Ломбард қызметкері клиенттің өтініші бойынша осы Қағидамен, микрокредит шарттарымен және қол қойылатын құжаттардың мәтінімен танысуға жәрдем көрсетеді, оның ішінде оларды дауыстап оқып береді, мазмұнын түсіндіреді, құжаттарды толтыруға көмектеседі.

60-3. Мүгедектігі бар адам ертіп жүруші адамның не өкілдің көмегін пайдалануға құқылы. Клиент дене кемістігіне байланысты құжаттарға өз қолымен қол қоя алмаса, қол қою ҚР азаматтық заңнамасында көзделген тәртіппен жүзеге асырылады.

60-4. Микрокредит беру шарттары және Ломбардтың байланыс деректері туралы ақпарат клиентке қолжетімді нысанда, оның ішінде ауызша және Ломбардтың интернет-ресурсында көрсетілген телефон арқылы беріледі.

7. АҚПАРАТТЫ АШУ

61. Ломбард АРРФР Талаптарына сәйкес, оның ішінде интернет-ресурсында және клиенттерге қызмет көрсету аймақтарында мынадай ақпаратты ашуды қамтамасыз етеді:

- 1) осы Микрокредит беру қағидасын;
- 2) микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензия туралы ақпаратты (№ 02.21.0050.L);
- 3) ұсынылатын қаржы өнімдері мен қызметтерінің толық тізбесін, олар арналған клиенттердің нысаналы топтарын көрсете отырып;
- 4) микрокредиттердің шарттары мен құны туралы, оның ішінде сыйақы мөлшерлемелері мен ЖТСМ туралы ақпаратты;

5) өтініштерді, оның ішінде берешекті реттеу жөніндегі өтініштерді қарау тәртібі мен мерзімдері туралы ақпаратты, сондай-ақ шағым нысанын және Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтініш нысанын;

6) микроқаржылық омбудсманға және АРРФР-ға жүгіну құқығы туралы ақпаратты, олардың байланыс деректерін көрсете отырып;

7) Ломбардтың байланыс деректерін.

8) сыйақы мөлшерлемелері мен тарифтерді, олардың бекітілген және өзгертілген күндерін, ішкі құжаттардың нөмірлерін және оларды бекіткен органды көрсете отырып;

9) уәкілетті агенттердің тізілімін не олардың жоқ екені туралы ақпаратты;

10) төлемдер мөлшерін, төлемдердің жалпы сомасын және ЖТСМ қорытынды мәнін айқындауға мүмкіндік беретін автоматтандырылған есептеу құралдарын (калькуляторларды), есептеу нәтижелерінің анықтамалық сипаты туралы нұсқаумен.

7-1. КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ

61-1. Клиенттердің жолданымдары ауызша нысанда (оның ішінде телефон арқылы) және жазбаша нысанда — қызмет көрсету орындарында, пошта, электрондық пошта арқылы, сондай-ақ жолданым беру сервисі болған жағдайда Ломбардтың интернет-ресурсы немесе мобильді қосымшасы арқылы қабылданады. Жолданымды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді. Жазбаша жолданым келіп түскен күні тіркеу нөмірі беріле отырып тіркеледі, нөмір клиентке хабарланады. Жазбаша жолданымды қабылдау оның көшірмесіндегі белгімен немесе талонмен, ал интернет-ресурс не мобильді қосымша арқылы берілген кезде қабылдау күні мен тіркеу нөмірі көрсетілген хабарламамен расталады. Нақты уақыт режиміндегі хабар алмасу жүйелеріндегі және Ломбардтың абоненттік нөмірлеріне келіп түскен хабарлар ақпараттық сұрау салулар ретінде қаралады; клиентке жолданым беру тәртібі түсіндіріледі.

61-2. Телефон арқылы өтініштер міндетті түрде тіркелуге, ал телефон сөйлесулері — аудиозапись құралдарымен жазылуға жатады, бұл туралы клиент сөйлесудің басында хабардар етіледі.

61-2-1. Ауызша жолданымдар жүгінген кезде қаралады. Егер ауызша жолданымды жүгінген кезде шешу мүмкін болмаса, клиентке жазбаша жолданым беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

61-3. Өтініш, егер ҚР заңнамасында өзге мерзім белгіленбесе, тіркелген күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қаралады. Ұсынылған мәліметтер жеткіліксіз болған кезде Ломбард клиенттен жетіспейтін мәліметтер мен құжаттарды сұратуға құқылы. Қосымша ақпарат алу қажет болған кезде қарау мерзімі 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін; ұзарту және оның себептері туралы клиент ұзарту туралы шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабардар етіледі. Берешекті реттеу мәселелері бойынша өтініштер осы Қағиданың 2-1-бөлімінде белгіленген мерзімдерде қаралады.

61-4. Жазбаша жауап жолданым ұсынылған тілде беріледі және әрбір мәселе бойынша негізделген және уәжделген дәлелдерді, Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, Ломбардтың ішкі құжаттарына және Шарт талаптарына сілтемелерді, белгіленген нақты мән-жайлардың сипаттамасын және қабылданған шешімге шағымдану құқығын түсіндіруді қамтиды. Жауапқа Ломбардтың уәкілетті адамы қол қояды, бұған АРРФР Талаптарына сәйкес жауапқа қол қою талап етілмейтін жағдайлар кірмейді.

61-4-1. Жауап Шартта көзделген тәсілмен беріледі және: Шартта немесе жолданымда көрсетілген мекенжай бойынша тапсырыс хатпен; Шартта немесе жолданымда көрсетілген электрондық пошта мекенжайына; жауап мәтінімен не толық мәтіні бар интернет-ресурсқа сілтемемен SMS-хабарлама немесе push-хабарлама арқылы; жауапты алғанын тіркеуді

қамтамасыз ететін Шартта көзделген өзге байланыс құралымен жіберілген жағдайда жеткізілген болып есептеледі. Клиент жеке келген кезде жауап өзіне немесе оның уәкілетті өкіліне қол қойғыза отырып беріледі. Жауап оны тапсырудың мүмкін еместігі немесе клиенттің қабылдаудан бас тартуы туралы белгімен қайтарылған жағдайда тиісті түрде берілген болып есептеледі.

61-5. Ломбард барлық жазбаша жолданымдарды тіркеуді, жіктеуді және ақпаратты кемінде 5 (бес) жыл сақтауды қамтамасыз ететін келіп түскен жолданымдар жіктеуішін жүргізеді. Негізгі ақпарат жолданымның тіркеу нөмірі мен күнін; клиенттің (оның өкілінің) ЖСН немесе БСН және олар көрсетілген жағдайда байланыс деректерін; олар көрсетілген жағдайда демографиялық деректерді; келіп түсу арнасын; кредиттік өнім түрін; сұрақ жіктеуішін; жолданымның мәні мен сипаттамасын; жауапты қызметкерлер туралы мәліметтерді; қабылданған шешімді қамтиды.

61-5-1. Жолданымдарды талдау Ломбардтың жауапты лауазымды тұлғасына жүктеледі және олардың туындау себептерін анықтауды, ұсынымдар әзірлеуді, басшылыққа түзету және алдын алу шаралары туралы ұсыныстар енгізуді, жолданымдар саны мен жіктелуі, мерзімдердің сақталуы, клиенттердің қанағаттануы, жүйелік проблемалар мен қабылданған шаралар туралы басқарушылық есептілікті дайындауды қамтиды.

61-6. Ломбардтың уәкілетті адамдары Ломбард басшысы не тиісті филиал басшысы бекіткен кесте бойынша клиенттерді айына кемінде бір рет жеке қабылдайды. Жеке қабылдау филиалдарда да өткізіледі; қабылдау кестесі қызмет көрсету орындарында және Ломбардтың интернет-ресурсында орналастырылады.

8. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

62. Осы Қағидаға өзгерістер мен толықтырулар Ломбардтың жалғыз қатысушысының шешімімен бекітіледі. Қағиданың жаңа редакциясы ол қолданысқа енгізілгеннен кейін жасалған шарттарға қолданылады; бұрын жасалған шарттарға өзгерістер тек Қарыз алушының/Сақтауға зат тапсырушының жағдайын жақсартатын бөлігінде ғана қолданылады.

63. Осы Қағидамен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шешілуге жатады.