



УТВЕРЖДЕНО

Протоколом общего собрания
Участников №7 от 05.08.2026 г.
ТОО «Белім-Ломбард»

МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ КАҒИДАЛАРЫ

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

1 Бөлім. Жалпы ережелер

1.1. Осы микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі - қағидалар) "микроқаржы қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі - Заң), Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының № 92 (бұдан әрі-заң) қаулысымен бекітілген микроқаржы қызметін жүзеге асыруға қойылатын талаптарға сәйкес әзірленді - № 92 талаптар), ломбардтардың қызметін ұйымдастыру ережесі № 226, сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің шекті мөлшері туралы бірлескен қаулы № 84, сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу ережесі № 208 және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілері.

1.2. Қағидалар ломбард қызметін жүзеге асыратын "Бөлім-Ломбард" ЖШС (бұдан әрі - Ломбард, ұйым) микрокредиттер беру тәртібін, шарттарын және негізгі қағидаттарын айқындайды - Жеке тұлғаларға жылжымалы мүлік кепілімен микрокредиттер беру.

1.3. Қағидаларды ұйымның жоғары органы (жалғыз қатысушы) бекітеді, ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бола алмайды (№92 Талаптардың 2-тарауының 4, 5-тармақтары).

1.4. Ломбард Ережені, сондай-ақ ставкалар мен тарифтер туралы өзекті ақпаратты (бекіту және өзгерту күндерін, ішкі құжаттардың және бекітілген органның нөмірлерін көрсете отырып) филиалдардың үй-жайларында көруге және танысуға қолжетімді жерде және өзінің интернет-ресурсында орналастырады.

1.5. Микрокредиттер беру мерзімділік, қайтарымдылық және ақылылық шарттарында, тек Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында, шетел валютасының бағамына байланбай жүзеге асырылады.

1.6. Ломбард микрокредит беру құпиясына кепілдік береді (Заңның 21-бабы). Дербес деректерді өңдеу Дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамаға және ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.

1.7. Осы Қағидалардың мақсаттары үшін заңда белгіленген ұғымдар пайдаланылады:

* консультация - микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым және (немесе) уәкілетті агент қаржы қызметтерін тұтынушыға ұсынатын микроқаржы қызметі туралы ақпарат және (немесе) түсініктемелер;

* қайта қаржыландыру-микроқаржы қызметін жүзеге асыратын осы ұйымда бір немесе бірнеше қолданыстағы микрокредиттерді толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру;

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон), Требованиями к осуществлению микрофинансовой деятельности, утверждёнными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка № 92 (далее - Требования № 92), Правилами организации деятельности ломбардов № 226, совместным постановлением о предельных размерах годовой эффективной ставки вознаграждения № 84, Правилами расчёта годовой эффективной ставки вознаграждения № 208 и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

1.2. Правила определяют порядок, условия и основные принципы предоставления микрокредитов ТОО «Бөлім-Ломбард» (далее - Ломбард, Организация), осуществляющим ломбардную деятельность - предоставление микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества.

1.3. Правила утверждаются высшим органом Организации (единственным участником), являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита (пункты 4, 5 Главы 2 Требований № 92).

1.4. Ломбард размещает Правила, а также актуальную информацию о ставках и тарифах (с указанием дат утверждения и изменения, номеров внутренних документов и утвердившего органа) в помещениях филиалов в месте, доступном для обозрения и ознакомления, и на своём интернет-ресурсе.

1.5. Выдача микрокредитов осуществляется на условиях срочности, возвратности и платности, только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к курсу иностранной валюты.

1.6. Ломбард гарантирует тайну предоставления микрокредита (статья 21 Закона). Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством о персональных данных и их защите и внутренними документами Организации.

1.7. Для целей настоящих Правил используются понятия, установленные Законом:

- консультация - предоставляемые организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и (или) уполномоченным агентом потребителю финансовых услуг информация и (или) разъяснения о микрофинансовой деятельности;

* қаржы өнімі және/немесе кредиттік өнім - Заңның 3-бабында белгіленген қызметті жүзеге асыру шеңберінде микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым қаржы қызметтерін тұтынушыларға ұсынатын қызмет; * қосымша қызмет - қаржы қызметтерін 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 және оны алудан қаржылық қызметтерді тұтынушы болып табылатын қаржы өнімі және (немесе) өзге де қызмет (жұмыс, сервис) егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымның негізгі қаржы өнімін беруден бас тартуынсыз бас тартуға құқылы; * микрокредит бойынша артық төлем сомасы-микрокредит нысанасын қоспағанда, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасын қоса алғанда, Қарыз алушының Шарт бойынша барлық төлемдерінің сомасы; * негізгі ақпараттық құжат-қаржылық өнімнің ерекшеліктері, шарттары мен тәуекелдері туралы ақпаратты қоса алғанда, қаржылық өнім туралы негізгі ақпаратты қысқа және қолжетімді нысанда қамтитын стандартталған құжат. Негізгі ақпараттық құжат микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымға, қаржы қызметтерін тұтынушыға-жеке тұлғаға ұсынылады; * микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес микрокредиттер бойынша; * микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйымның ішкі құжаттарымен айқындалатын жағдайларда және тәртіппен өзге қаржы өнімдері бойынша; * сыйақы-ұйымға тиесілі ақшаның жылдық мөлшері есебінен микрокредит сомасына пайыздық мәнде айқындалған берілген микрокредит үшін төлем; * сыртқы қайта қаржыландыру-микроқаржы қызметін жүзеге асыратын басқа ұйымда және (немесе) екінші деңгейдегі банкте бір немесе бірнеше қолданыстағы микрокредиттерді және (немесе) банктік қарыздарды толық немесе ішінара өтеу мақсатында микрокредит беру; * ұйым және/немесе ломбард - микроқаржы қызметін жүзеге асыратын ұйым; * шарт-ұйым қарыз алушыға микрокредит беретін микрокредит беру туралы шарт.	• рефинансирование - предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов в данной организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность; • финансовый продукт и/или кредитный продукт - услуга, предлагаемая организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность, потребителям финансовых услуг в рамках осуществления деятельности, установленной статьей 3 Закона; • дополнительная услуга - финансовый продукт и (или) иная услуга (работа, сервис), предлагаемые потребителю финансовых услуг - физическому лицу от своего имени и (или) по поручению третьего лица одновременно с получением основного финансового продукта, которые не являются обязательными в силу законодательства Республики Казахстан и, от получения которых потребитель финансовых услуг вправе отказаться без отказа организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, в предоставлении основного финансового продукта, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан; • сумма переплаты по микрокредиту - сумма всех платежей заемщика по договору, включая сумму вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), за исключением предмета микрокредита; • ключевой информационный документ - стандартизированный документ, содержащий в краткой и доступной форме основную информацию о финансовом продукте, включая информацию об особенностях, условиях и рисках финансового продукта. Ключевой информационный документ предоставляется организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, потребителю финансовых услуг - физическому лицу: по микрокредитам, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, до заключения договора о предоставлении микрокредита; по иным финансовым продуктам в случаях и порядке, определяемых внутренними документами организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность; • вознаграждение - плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся организации денег; • внешнее рефинансирование - предоставление микрокредита в целях полного или частичного погашения одного или нескольких действующих микрокредитов и (или) банковских займов в другой организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и (или) банке второго уровня; • организация и/или ломбард - организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность; • договор - договор о предоставлении микрокредита, в соответствии с которым организация предоставляет заемщику микрокредит.
2 Бөлім. Микрокредиттер берудің шекті сомалары мен мерзімдері	Раздел 2. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредитов

2.1. Микрокредит республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген бір шартқа кемінде 1 000 (бір мың) тенге және айлық есептік көрсеткіштің (бұдан әрі – АЕК) 8 000 (сегіз мың еселенген) мөлшерінен аспайтын мөлшерде беріледі. 2.2. Микрокредит беру мерзімдері: - минималды-1 (бір) күн; - стандартты-30 (отыз) күн; - максимум-12 (он екі) ай. 2.3. Қосымша кепілдендірілген жеңілдікті күту мерзімі - 30 күн, шарт мерзімі аяқталғаннан кейін қолданылады. 2.4. Нақты сомалар мен мерзімдер кредиттік өнімнің шарттарымен айқындалады және осы Қағидалар мен заңнамада белгіленген шектен шыға алмайды.	2.1. Микрокредит предоставляется в размере не менее 1 000 (одной тысячи) тенге и не более 8 000 (восьми тысячекратного) размера месячного расчетного показателя (далее – МРП), установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на один договор. 2.2. Сроки предоставления микрокредита: - минимальный - 1 (один) день; - стандартный - 30 (тридцать) дней; - максимальный - 12 (двенадцать) месяцев. 2.3. Дополнительно применяется гарантированный льготный срок ожидания - 30 дней, после окончания срока договора. 2.4. Конкретные суммы и сроки определяются условиями кредитного продукта и не могут выходить за пределы, установленные настоящими Правилами и законодательством.
3 Бөлім. Ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары 3.1. 45 (қырық бес) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге жасалған микрокредиттер бойынша берілетін сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары 100 (жүз еселенген) АЕК - тен аспайтын мөлшерде: ең төменгі мөлшерлеме - күніне 0,10%; ең жоғары мөлшерлеме-күніне 0,2933% немесе СЖТМ-тің 179% құрайды. 3.2. Микрокредиттер бойынша ұсынылатын 100 (жүз есе) АЕК - тен асатын сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары: ең төменгі мөлшерлеме - күніне 0,1%; ең жоғары мөлшерлеме-күніне 0,1053% немесе СЖТМ -тің 46% құрайды. 3.3. Микрокредит беру туралы әрбір шартта кредиттік өнімнің таңдалған қарыз алушыларына байланысты сыйақы мөлшерлемесі және кредиттік өнімде көзделген жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі көрсетіледі. 3.4. Сыйақы мөлшерлемелері несиелік өнімге, сомаға және тәуекел профиліне байланысты өзгеруі мүмкін және осы Ережелер мен заңнамада белгіленген шектен шыға алмайды. 3.5. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес, жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарт бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен 90 (тоқсан) күн ішінде мерзімі өткен әрбір күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,5 пайызынан аспауға тиіс, бірақ микрокредит беру туралы шарт қолданылған әрбір жыл үшін берілген микрокредит сомасының 10% (он) пайызынан аспайды. 3.6. 45 (қырық бес) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге жасалған шарттар бойынша 100 АЕК-тен аспайтын мөлшерде мынадай қосымша шектеулер бар: 1) микрокредит сомасын қайтару және (немесе) шарт бойынша сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайызынан аспауға тиіс;	Раздел 3. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам 3.1. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым по микрокредитам заключенного на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем 100 (стократного) МРП составляют: минимальная ставка - 0,10% в день; максимальная ставка - 0,2933% в день или 179% ГЭСВ. 3.2. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым по микрокредитам превышающем 100 (стократного) МРП составляют: минимальная ставка - 0,10% в день; максимальная ставка - 0,1053% в день или 46% ГЭСВ. 3.3. В каждом договоре о предоставлении микрокредита в зависимости от выбранного Заемщиков кредитивного продукта указываются ставка вознаграждения и годовая эффективная ставка вознаграждения, предусмотренная кредитным продуктом. 3.4. Ставки вознаграждения могут различаться в зависимости от кредитного продукта, суммы и профиля рисков и не могут выходить за пределы, установленные настоящими Правилами и законодательством. 3.5. Размер неустойки (штрафа, пеней) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по заключенному с физическим лицом договору о предоставлении микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не может превышать в течение 90 (девяноста) дней просрочки 0,5 процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти) процентов от суммы выданного микрокредита за каждый год действия договора о предоставлении микрокредита. 3.6. По договорам, заключенного на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем 100 МРП, имеются следующие дополнительные ограничения: 1) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по договору не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки; 2) все платежи заемщика по договору, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени),

2) микрокредит нысанасын қоспағанда, шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімшұл) сомасын қоса алғанда, Қарыз алушының Шарт бойынша барлық төлемдері жиынтығында шарттың қолданылу кезеңіндегі берілген микрокредит сомасының жартысынан аспауға тиіс; 3) тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы немесе жақсартатын шарттарда шарттың қолданылу мерзімін күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспайтын мерзімге ұлғайтуға жол беріледі.	предусмотренных договором, 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 (девяносто) календарных дней.
4 Бөлім. Берілген микрокредиттер бойынша сыйақы төлеу тәртібі 4.1. Микрокредитті пайдаланғаны үшін қарыз алушы шартта белгіленген мөлшерде және мерзімде сыйақы төлейді. Ставка микрокредит мерзіміне қарамастан бір жылға қайта есептеліп көрсетіледі; сыйақы нақты пайдалану күндерінің санына қарай есептеледі. 4.2. Сыйақы төлеу өтеу кестесіне сәйкес (ол болған кезде) не мерзім соңында микрокредитті өтеу кезінде біржолғы жүзеге асырылады. Мерзімі өткен кезде сыйақы нақты пайдалану мерзімі үшін есептеледі, сондай-ақ Шартқа сәйкес тұрақсыздық айыбы есептеледі. 4.3. Ломбард ішкі құжаттарға және шарт талаптарына сәйкес сыйақы және (немесе) тұрақсыздық айыбын есептеуді тоқтата тұруға құқылы.	Раздел 4. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам 4.1. За пользование микрокредитом заёмщик выплачивает вознаграждение в размере и сроки, установленные договором. Ставка указывается в пересчёте на год независимо от срока микрокредита; вознаграждение начисляется исходя из фактического количества дней пользования. 4.2. Выплата вознаграждения осуществляется согласно графику погашения (при его наличии) либо единовременно при погашении микрокредита в конце срока. При просрочке вознаграждение начисляется за фактический срок пользования, а также начисляется неустойка согласно договору. 4.3. Ломбард вправе приостановить начисление вознаграждения и (или) неустойки в соответствии с внутренними документами и условиями договора.
5 Бөлім. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу қағидалары 5.1. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы мөлшерлемесі микрокредит беру мерзіміне қарамастан бір жылға қайта есептеліп көрсетіледі. 5.2. Уәкілетті орган бекіткен ұсынылатын микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу қағидаларына сәйкес есептелетін, микрокредит бойынша сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі болып табылады. 5.3. Микрокредит бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған шекті мөлшерден аспауға тиіс. 5.4. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын микрокредит беру туралы шарттың талаптары өзгерген кезде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің нақтыланған мәнін есептеу қарыз алушы басынан бастап жүргізген микрокредит бойынша төлемдерді есепке алмағанда, шарттар өзгерген күнге берешектің қалдығы, микрокредитті өтеудің қалған мерзімі негізге алына отырып жүргізіледі микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімі. 5.5. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі мынадай формула бойынша есептеледі:	Раздел 5. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам 5.1. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год независимо от срока предоставления микрокредита. 5.2. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с Правилами расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам, утвержденными уполномоченным органом. 5.3. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа. 5.4. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия договора о предоставлении микрокредита. 5.5. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{ti/365}}$	
қайда: n-қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі; j-қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі; Sj-қарыз алушыға j-сол төлемнің сомасы; APR - жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі; tj -микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушыға j-сол төлем жасалған сәтке дейінгі уақыт кезеңі (күндермен); m - қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі; i-қарыз алушының төлемінің реттік нөмірі; Pi-қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы; ti-микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушының i-сол төлем сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен). 5.6. Микрокредит бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің есебіне қарыз алушының негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу бойынша микрокредит беру туралы шарттың талаптарын сақтамауына байланысты туындаған төлемдерді (өсімпұлды, айыппұлды) қоспағанда, Қарыз алушының барлық төлемдері енгізіледі.	где: n - порядковый номер последней выплаты заемщику; j - порядковый номер выплаты заемщику; Sj - сумма j-той выплаты заемщику; APR - годовая эффективная ставка вознаграждения; tj - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях); m - порядковый номер последнего платежа заемщика; i - порядковый номер платежа заемщика; Pi -сумма i-того платежа заемщика; ti - период времени со дня представления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях). 5.6. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи Заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) Заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора о предоставлении микрокредита по уплате основного долга и (или) вознаграждения.
6 Бөлім. Қарыз алушыларға және ұйым қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар 6.1. Қарыз алушы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әрекет қабілеттілігі шектелмеген, 18 жастан кіші емес әрекетке қабілетті жеке тұлға бола алады. Кепіл беруші бір мезгілде қарыз алушы болып табылады. 6.2. Кепілге заңнаманың және ломбардтың ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес келетін жылжымалы мүлік қабылданады. Кепіл берушінің кепіл нысанасына меншік құқығы құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқаларымен расталады; кепіл нысанасы үшінші тұлғалардың ауыртпалықтарынан және талаптарынан (Ломбард жол берген жағдайларды қоспағанда) босатылуға тиіс. Ломбард кепіл билетінің қолданылу мерзіміне кепіл затының (кепілге қойылған кезде) болуын және сақталуын бақылауды қамтамасыз етеді. Заңда көзделген жағдайларда жылжымалы мүлік кепілі уәкілетті органда тіркелуге жатады. 6.3. Қамтамасыз ету ретінде: азаматтық айналымнан алынған немесе пайдалануға тыйым салынған мүлік; Елеулі зақымданған немесе ақаулы күйдегі мүлік; сенімхат бойынша пайдаланудағы мүлік; оң рулы бар және Қазақстан Республикасында кедендік тазартудан өтпеген көлік құралдары қабылданбайды.	Раздел 6. Требования к заёмщикам и к принимаемому организацией обеспечению 6.1. Заёмщиком может выступать дееспособное физическое лицо в возрасте не моложе 18 лет, не ограниченное в дееспособности в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Залогодатель одновременно является заёмщиком. 6.2. В залог принимается движимое имущество, соответствующее требованиям законодательства и внутренних документов Ломбарда. Право собственности залогодателя на предмет залога подтверждается подлинниками правоустанавливающих документов; предмет залога должен быть свободен от обременений и притязаний третьих лиц (кроме случаев, допускаемых Ломбардом). Ломбард обеспечивает контроль наличия и сохранности предмета залога (при закладе) на срок действия залогового билета. В случаях, предусмотренных законом, залог движимого имущества подлежит регистрации в уполномоченном органе. 6.3. В качестве обеспечения не принимаются: имущество, изъятое из гражданского оборота или запрещённое к использованию; имущество с заметными повреждениями или в неисправном состоянии; имущество, находящееся в пользовании по доверенности; транспортные средства с правым рулём и не прошедшие таможенную очистку в Республике Казахстан.
7-Бөлім. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері өтініш беруші жеке өзі келген кезде өтініш	Раздел 7. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита составляют не более 1 (одного) часа с момента

берген сәттен бастап 1 (бір) сағаттан аспайды, бас тарту себебін көрсете отырып, микрокредит беру не беруден бас тарту туралы оны ауызша хабардар етеді. Көрсетілген мерзім микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімі болып табылады (№92 Талаптардың 2-тарауының 7-тармағының 4) тармақшасы).	обращения заявителя при личном посещении информирует его устно о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причины отказа. Указанный срок является предельным сроком принятия решения о предоставлении микрокредита (подпункт 4) пункта 7 Главы 2 Требований № 92).
8 Бөлім. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау тәртібі 8.1. Ломбард жазбаша өтініштерді (қолма-қол, пошта арқылы, электрондық поштаға және интернет-ресурс арқылы) және ауызша өтініштерді (телефон арқылы және жеке келген кезде) қарайды. Өтініштер тіркеледі; өтініш берушіге қабылдауды растайтын құжат (белгі) беріледі. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді. Телефон арқылы сөйлесулерді жазу өтініш берушінің келісімімен сөйлесудің басында хабарланған кезде жүргізіледі. 8.2. Ауызша өтініштер дереу қаралады; мүмкін болмаған жағдайда - жазбаша баяндалады және жазбаша ретінде қаралады. Өтінішті қарау мерзімі-келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды; нақты мән-жайларды белгілеу қажет болған кезде мерзім 3 (үш) жұмыс күні ішінде өтініш берушіні хабардар ете отырып, 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Көрсетілген мерзімдер Заңның 9-2-бабының 2-тармағы бойынша қарыз алушының өтінішін қарауға қолданылмайды. 8.3. Өтініш қараусыз қалдырылады (Заңның 17-бабының 4-тармағы), егер: жауап беру үшін мекенжайы көрсетілмесе; өтініш берушінің Т.А. Ә. және ЖСН көрсетілмесе; балағат сөздер (қорлайтын) сөздер не қоқан-лоққылар болса; мәтінді оқуға болмайды; өтінішті уәкілетті емес адам берген болса. Белгіленген жағдайларда ломбард 5 (бес) жұмыс күні ішінде қараусыз қалу себептерін көрсете отырып, жауап жібереді. 8.4. Жазбаша жауап өтініш тілінде беріледі, заңнаманың, ішкі құжаттар мен шарттың нормаларына сілтеме жасай отырып дәлелді дәлелдерді, шағымдану құқығын түсіндіруді қамтиды, уәкілетті тұлға қол қояды және шартта көзделген тәсілмен беріледі. Өтініштің негізділігі кезінде Ломбард бұзушылықты жою және өтініш берушінің құқықтарын қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды. 8.5. Шартқа қызмет көрсету кезеңінде ломбард қарыз алушының (кепіл берушінің) сұрау салуы бойынша 3 (үш) жұмыс күні ішінде төленген сомалар, мерзімі өткен берешек, борыш қалдығы, кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері туралы мәліметтерді; өтініш бойынша - толық өтелгеннен кейін берешектің жоқтығы туралы анықтаманы; келіп түскен ақшаны бөлу туралы ақпаратты (айына 1 реттен жиі емес) ұсынады); мерзімінен бұрын қайтару кезінде қайтаруға тиесілі соманың мөлшері - негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы сомаларын көрсете отырып, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде (№92 талаптардың 31-36-тармақтары).	Раздел 8. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг 8.1. Ломбард рассматривает письменные обращения (налично, почтой, на электронную почту и через интернет-ресурс) и устные обращения (по телефону и при личном посещении). Обращения регистрируются; заявителю выдаётся документ (отметка), подтверждающий приём. Отказ в приёме обращений не допускается. Запись телефонных разговоров производится с согласия заявителя при уведомлении в начале разговора. 8.2. Устные обращения рассматриваются незамедлительно; при невозможности - излагаются письменно и рассматриваются как письменные. Срок рассмотрения обращения - не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления; при необходимости установления фактических обстоятельств срок продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней с извещением заявителя в течение 3 (трёх) рабочих дней. Указанные сроки не распространяются на рассмотрение заявления заёмщика по пункту 2 статьи 9-2 Закона. 8.3. Обращение оставляется без рассмотрения (пункт 4 статьи 17 Закона), если: не указан адрес для ответа; не указаны Ф.И.О. и ИИН заявителя; содержатся нецензурные (оскорбительные) выражения либо угрозы; текст не поддаётся прочтению; обращение подано неуполномоченным лицом. В установленных случаях Ломбард в течение 5 (пяти) рабочих дней направляет ответ с указанием причин оставления без рассмотрения. 8.4. Письменный ответ даётся на языке обращения, содержит мотивированные доводы со ссылкой на нормы законодательства, внутренних документов и договора, разъяснение права на обжалование, подписывается уполномоченным лицом и передаётся способом, предусмотренным договором. При обоснованности обращения Ломбард принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав заявителя. 8.5. В период обслуживания договора Ломбард по запросу заёмщика (залогодателя) в течение 3 (трёх) рабочих дней представляет сведения о выплаченных суммах, просроченной задолженности, остатке долга, размерах и сроках очередных платежей; по заявлению - справку об отсутствии задолженности после полного погашения; информацию о распределении поступающих денег (не чаще 1 раза в месяц); размер причитающейся к возврату суммы при досрочном возврате - в срок не более 3 (трёх) рабочих дней, с указанием сумм основного долга, вознаграждения и неустойки (пункты 31–36 Требований № 92).
9 Бөлім. Тараптардың құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі	Раздел 9. Права, обязанности и ответственность сторон 9.1. Права и обязанности Ломбарда, заёмщика и заявителя закреплены в настоящих Правилах, Стандартных (общих)

9.1. Ломбардтың, қарыз алушының және өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері осы Қағидаларда, шарттың стандартты (жалпы) талаптарында (ломбардтың интернет-ресурсында Қолжетімді) және Заңда бекітілген. Қарыз алушының, атап айтқанда, міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындауға, микрокредиттен және қосымша қызметтерден бас тартуға, Шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішпен және микроқаржы омбудсманына жүгінуге, шартқа қызмет көрсету кезеңінде мәліметтер алуға құқығы бар. 9.2. Міндеттемелерді бұзғаны үшін Тараптар Қазақстан Республикасының заңнамасына және микрокредит беру туралы шарттың талаптарына сәйкес жауапты болады.	условиях договора (доступны на интернет-ресурсе Ломбарда) и в Законе. Заёмщик имеет право, в частности, на досрочное исполнение обязательств, на отказ от микрокредита и дополнительных услуг, на обращение с заявлением об изменении условий договора и к микрофинансовому омбудсману, на получение сведений в период обслуживания договора. 9.2. За нарушение обязательств стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями договора о предоставлении микрокредита.
10 Бөлім. Микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін беру шарттары 10.1. Қаржы қызметтерін тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі. 10.1.1. Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес жеке тұлғаға микрокредит берілгенге дейін Ломбард микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізеді, оған мыналар кіреді (№92 талаптардың 41-тармағы): тұтынушының кредиттік тарихын талдау (деректер кредиттік есептен және/немесе клиенттің сөздерінен алынады); кредиттік, мінез-құлық тәуекелінің немесе алаяқтық тәуекелінің жоғарылау белгілерінің болуын бағалау. 10.1.2. Жарамдылығын бағалау үшін Ломбард микрокредит алу мақсаты, оны пайдаланудың болжамды тәсілі, борыштық жүктеме деңгейі, мінез-құлық және өзге де факторлар туралы мәліметтерді сұратады және талдайды (№92 талаптардың 43-тармағы). 10.1.3. Ломбард пайдаланылатын ақпараттың дұрыстығы мен толықтығын, оның ішінде кредиттік бюролардың (келісімдер берілген жағдайда), мемлекеттік ақпараттық жүйелердің және өзге де қолжетімді көздердің деректерін пайдалана отырып тексеру үшін шаралар қабылдайды; бағалау тек кредиттік тарих деректеріне негізделмейді (№92 талаптардың 44-тармағы). Жоғары тәуекел белгілері болған кезде мәліметтерді қосымша тексеру жүргізіледі (45-тармақ). 10.1.4. Ломбардқа мерзімді әскери қызметтің әскери қызметшілеріне кредиттік есепте әскерге шақыру туралы ақпарат болған кезде микрокредиттер беруге тыйым салынады. Мұндай беру фактісі анықталған кезде Ломбард 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей берешекті есептен шығарады, өндіріп алуды тоқтатады, кредиттік тарихты түзетеді және сыйақы мен тұрақсыздық айыбының ұсталған сомаларын қайтарады. 10.1.5. Микрокредит жарамсыз деп танылған жағдайда Ломбард мұндай микрокредитті ұсынбайды, өтінімді мақұлдамайды (№92 талаптардың 42-тармағы). 10.1.6. Жарамдылықты бағалаудың мәліметтері мен нәтижесі құжатталады (АМӨЗ нәтижесі) және қарыз алушының кредиттік досьесіне қоса тіркеледі. 10.1.7. Міндеттемелерді орындау жылжымалы мүлік кепілімен (кепілмен) қамтамасыз етіледі; бұл ретте	Раздел 10. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов 10.1. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг. 10.1.1. До предоставления микрокредита физическому лицу, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, Ломбард проводит оценку пригодности микрокредита, включающую (пункт 41 Требований № 92): анализ кредитной истории потребителя (данные берутся из кредитного отчета и/или со слов клиента); оценку наличия признаков повышенного кредитного, поведенческого риска либо риска мошенничества. 10.1.2. Для оценки пригодности Ломбард запрашивает и анализирует сведения о цели получения микрокредита, предполагаемом способе его использования, уровне долговой нагрузки, поведенческих и иных факторах (пункт 43 Требований № 92). 10.1.3. Ломбард принимает меры для проверки достоверности и полноты используемой информации, в том числе с использованием данных кредитных бюро (в случае предоставления согласий), государственных информационных систем и иных доступных источников; оценка не основывается исключительно на данных кредитной истории (пункт 44 Требований № 92). При наличии признаков повышенного риска проводится дополнительная проверка сведений (пункт 45). 10.1.4. Ломбарду запрещается предоставлять микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы при наличии в кредитном отчёте информации о призыве. При выявлении факта такой выдачи Ломбард не позднее 3 (трёх) рабочих дней списывает задолженность, прекращает взыскание, корректирует кредитную историю и возвращает удержанные суммы вознаграждения и неустойки. 10.1.5. В случае признания микрокредита непригодным Ломбард не предлагает такой микрокредит, не одобряет заявку (пункт 42 Требований № 92). 10.1.6. Сведения и результат оценки пригодности документируются (Результат ОПМЗ) и приобщаются к кредитному досье заёмщика. 10.1.7. Исполнение обязательств обеспечивается залогом движимого имущества (закладом); при этом оценка пригодности проводится в объёме, установленном настоящим разделом.

жарамдылығын бағалау осы бөлімде белгіленген көлемде жүргізіледі.

10.2. Шартты жасасу, өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері

10.2.1. Өтініш беруші ломбард бөлімшесіне қызметкерге (менеджерге, бағалаушыға) микрокредит беру туралы өтінішпен жүгінеді. Зергерлік бұйымдарды кепілге қою кезінде жазбаша нысанда өтініш талап етілмейді.

10.2.2. Қызметкер өтініш берушіні осы микрокредиттік өнімдердің қағидалары мен шарттарымен және негізгі ақпараттық құжатпен таныстырады, микрокредит алуға байланысты құқықтар мен міндеттерді және міндеттемелерді орындамаудың ықтимал салдарын түсіндіреді, сондай-ақ қажетті құжаттардың тізбесін ұсынады.

10.2.3. Ломбард өтініш берушіге микрокредит беруден бас тартуға не мәлімделген соманы, мерзімді және өзге де шарттарды өзгертуге құқылы. Өтініш беруші шарт жасасудан бас тартуға құқылы.

10.2.4. Ломбард өтініш беруші өтініш берген сәттен бастап 1 (бір) сағат ішінде жеке өзі барған кезде оны бас тарту себебін көрсете отырып, микрокредит беру не беруден бас тарту туралы ауызша хабардар етеді. Көрсетілген мерзім микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімі болып табылады (№92 Талаптардың 2-тарауының 7-тармағының 4) тармақшасы).

10.2.5. Шарт қарыз алушыға кепіл билетін ресімдеу және беру (микрокредит беру туралы шарттың стандартты талаптарына қосылу) арқылы жасалады. Қорытындыға дейін тұтынушыға № 92 Талаптардың 4-тарауының және ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулықтың көлемінде ақпарат ашылады.

10.2.6. Өзгеріс. Шарт талаптарын өзгерту тараптардың келісімі бойынша, сондай-ақ Заңның 9-2-бабы және № 83 шарт талаптарына өзгерістерді қарау қағидалары тәртібімен қарыз алушының өтініші бойынша жүзеге асырылады. Міндеттемелер сомасының және (немесе) мерзімнің өзгеруіне әкеп соғатын шарттар өзгерген кезде өтеудің жаңа кестесі (ол болған кезде) және (немесе) жаңа титул парағы жасалады және беріледі, сондай-ақ СЖТМ қайта есептеледі.

10.2.7. Тоқтату және бас тарту. Қарыз алушы-жеке тұлға микрокредит беру туралы шарттан және қосымша қызметтерден бас тартуға, сондай-ақ міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындауға құқылы. Ломбард бас тарту құқығын іске асыруды шектемейді (№92 талаптардың 64-тармағы). Шартты мерзімінен бұрын тоқтатудың негіздері мен тәртібі шартта және Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалады.

10.3. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсіліне қойылатын талаптар

10.3.1. Шарт бойынша міндеттемелерді орындау қарыз алушы (кепіл беруші) ломбардқа беретін жылжымалы мүліктің кепілімен (кепілмен және/немесе кепілмен) қамтамасыз етіледі. Кепіл беруші бір мезгілде қарыз алушы болып табылады.

10.3.2. Кепіл нысанасына қойылатын талаптар: заңнамаға және ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкестігі; кепіл

10.2. Порядок и сроки заключения, изменения и расторжения договора

10.2.1. Заявитель обращается в отделение Ломбарда к работнику (менеджеру, оценщику) с заявлением о предоставлении микрокредита. При залоге ювелирных изделий заявление в письменной форме не требуется.

10.2.2. Работник знакомит заявителя с настоящими Правилами и условиями микрокредитных продуктов и Ключевым информационным документом, разъясняет права и обязанности, связанные с получением микрокредита, и возможные последствия неисполнения обязательств, а также предоставляет перечень необходимых документов.

10.2.3. Ломбард вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита либо изменить заявленную сумму, срок и иные условия. Заявитель вправе отказаться от заключения договора.

10.2.4. Ломбард в течение 1 (одного) часа с момента обращения заявителя при личном посещении информирует его устно о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причины отказа. Указанный срок является предельным сроком принятия решения о предоставлении микрокредита (подпункт 4) пункта 7 Главы 2 Требований № 92).

10.2.5. Договор заключается путём оформления и выдачи заёмщику залогового билета (присоединение к Стандартным условиям договора о предоставлении микрокредита). До заключения потребителю раскрывается информация в объёме Главы 4 Требований № 92 и Руководства по раскрытию информации.

10.2.6. **Изменение.** Изменение условий договора осуществляется по соглашению сторон, а также по заявлению заёмщика в порядке статьи 9-2 Закона и Правил рассмотрения изменений в условия договора № 83. При изменении условий, влекущих изменение суммы обязательств и (или) срока, составляется и выдаётся новый график погашения (при его наличии) и (или) новый титульный лист, а также пересчитывается ГЭСВ.

10.2.7. **Расторжение и отказ.** Заёмщик - физическое лицо вправе отказаться от договора о предоставлении микрокредита и от дополнительных услуг, а также досрочно исполнить обязательства. Ломбард не ограничивает реализацию права на отказ (пункт 64 Требований № 92). Основания и порядок досрочного прекращения договора определяются договором и законодательством Республики Казахстан.

10.3. Требования к способу обеспечения исполнения обязательств

10.3.1. Исполнение обязательств по договору обеспечивается залогом движимого имущества (закладом и/или залогом), передаваемого заёмщиком (залогодателем) Ломбарду. Залогодатель одновременно является заёмщиком.

10.3.2. Требования к предмету залога: соответствие законодательству и внутренним документам Ломбарда; подтверждение права собственности залогодателя подлинниками правоустанавливающих документов; отсутствие обременений и притязаний третьих лиц (кроме случаев, допускаемых Ломбардом); возможность контроля наличия и сохранности предмета залога. В случаях,

берушінің меншік құқығын құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқаларымен растау; үшінші тұлғалардың ауыртпалықтары мен талаптарының болмауы (Ломбард жол берген жағдайларды қоспағанда); кепіл нысанасының болуын және сақталуын бақылау мүмкіндігі. Заңда көзделген жағдайларда жылжымалы мүлік кепілі уәкілетті органда тіркелуге жатады.

10.3.3. Айналымнан алынған немесе пайдалануға тыйым салынған мүлік; Елеулі зақымдануы бар не ақаулы күйдегі мүлік; сенімхат бойынша пайдаланудағы мүлік; оң рулы бар және Қазақстан Республикасында кедендік тазартудан өтпеген көлік құралдары қамтамасыз ету ретінде қабылданбайды. Сақтандыру туралы шарт болған кезде кепіл нысанасы шартта белгіленген тәртіппен сақтандырылуы мүмкін.

10.4. Микрокредитті беру және өтеу тәртібі

10.4.1. Қамтамасыз ету. Микрокредит Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында, мерзімділік, қайтарымдылық және ақылылық шарттарында, Қағидаларда белгіленген сомалар мен мерзімдер шегінде беріледі. Беру кепіл билетімен ресімделеді.

10.4.2. Өтеу. Өтеу әдістері қолданылады: сараланған, аннуитеттік, мерзімнің соңында негізгі қарызды өтеу (ломбард үшін негізгі), сондай-ақ жеңілдік кезеңі бар және қайта құрылымдау кезіндегі әдістер. Сыйақы пайдалану күндерінің нақты санына қарай есептеледі; мерзімі өткен кезде Заңда белгіленген шектерде тұрақсыздық айыбы есептеледі.

10.4.3. Мерзімінен бұрын өтеу. Қарыз алушы микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеуге құқылы; оның өтініші бойынша ломбард қайтаруға тиесілі соманың мөлшерін 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде хабарлайды.

10.4.4. Кепілдендірілген жеңілдікті күту мерзімі. Шарт мерзімі аяқталғаннан кейін 30 (отыз) күн ішінде ломбард кепілге қойылған мүлікке билік етуге құқылы емес; бұл кезең қарыз алушыға кепілге қойылған затты сатып алу үшін беріледі.

10.5. Кепіл нысанасына өндіріп алу рәсімдерін қоса алғанда, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

10.5.1. Хабарлама. Мерзімі өткен, бірақ ол басталған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей ломбард қарыз алушыны берешегі, шарт талаптарының өзгергені туралы (Заңның 9-2-бабы) 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде және міндеттемелерді орындамау салдары туралы өтінішпен жүгіну құқығы туралы хабардар етеді. Хабарлама нысаны - №92 талаптарға № 6 қосымша.

10.5.2. Өтінішті қарау. Қарыз алушының шарттарды өзгерту туралы өтініші заңның, № 83 Қағидалардың 9-2-бабының және қайта құрылымдау бойынша кредиттік шешімдер қабылдаудың ішкі тәртібінің тәртібімен күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қаралады. Өтінішті қарау кезеңінде Ломбард микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етуге құқылы емес.

10.5.3. Өзара әрекеттесу кезіндегі шектеулер. Мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен, оның өкілімен немесе үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл уақыт, орын және

предусмотренных законом, залог движимого имущества подлежит регистрации в уполномоченном органе.

10.3.3. В качестве обеспечения **не принимается имущество**, изъятое из оборота или запрещенное к использованию; имущество с заметными повреждениями либо в неисправном состоянии; имущество в пользовании по доверенности; транспортные средства с правым рулем и не прошедшие таможенную очистку в Республике Казахстан. При наличии условия о страховании предмет залога может страховаться в порядке, установленном договором.

10.4. Порядок предоставления и погашения микрокредита

10.4.1. Предоставление. Микрокредит предоставляется в национальной валюте Республики Казахстан, на условиях срочности, возвратности и платности, в пределах сумм и сроков, установленных Правилами. Выдача оформляется залоговым билетом.

10.4.2. Погашение. Применяются методы погашения: дифференцированный, аннуитетный, погашение основного долга в конце срока (основной для ломбарда), а также методы с льготным периодом и при реструктуризации. Вознаграждение начисляется исходя из фактического количества дней пользования; при просрочке начисляется неустойка в установленных законом пределах.

10.4.3. Досрочное погашение. Заёмщик вправе досрочно полностью или частично погасить микрокредит; по его заявлению Ломбард в срок не более 3 (трёх) рабочих дней сообщает размер причитающейся к возврату суммы.

10.4.4. Гарантированный льготный срок ожидания. В течение 30 (тридцати) дней после окончания срока договора Ломбард не вправе распоряжаться заложенным имуществом; этот период предоставляется заёмщику для выкупа заложенной вещи.

10.5. Порядок взаимодействия с неплатёжеспособным заёмщиком, включая процедуры обращения взыскания на предмет залога

10.5.1. Уведомление. При наличии просрочки, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты её наступления, Ломбард уведомляет заёмщика о задолженности, праве обратиться с заявлением об изменении условий договора (статья 9-2 Закона) в течение 30 (тридцати) календарных дней и о последствиях невыполнения обязательств. Форма уведомления - приложения № 6 и 7 к Требованиям №92.

10.5.2. Рассмотрение заявления. Заявление заёмщика об изменении условий рассматривается в течение 15 (пятнадцати) календарных дней в порядке статьи 9-2 Закона, Правил № 83 и внутреннего порядка принятия кредитных решений по реструктуризации. В период рассмотрения обращения Ломбард не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

10.5.3. Ограничения при взаимодействии. Взаимодействие с заёмщиком, имеющим просроченную задолженность, его представителем или третьим лицом осуществляется с соблюдением ограничений по времени, месту и периодичности и требований ответственных деловых практик взыскания (Глава 7 Требованиям № 92). Недобросовестные практики и действия, ущемляющие права заёмщика, не допускаются.

кезеңділік бойынша шектеулерді және өндіріп алудың жауапты іскерлік практикаларының талаптарын сақтай отырып жүзеге асырылады (№92 Талаптардың 7-тарауы). Қарыз алушының құқықтарына нұқсан келтіретін жосықсыз тәжірибелер мен іс-әрекеттерге жол берілмейді. 10.5.4. Реттелмеген кездегі шаралар. Төлемдер енгізілмеген және шарттарды өзгерту құқығын іске асырмаған не келісімге қол жеткізілмеген кезде Ломбард Заңның 9-2-бабының 5-тармағына сәйкес: белгіленген шектерде тұрақсыздық айыбын есептеуге; берешекті коллекторлық агенттікке сотқа дейінгі өндіріп алуға беруге (шартта осындай құқық болған кезде); Заңның 9-1-бабында көрсетілген адамға құқықты (талапты) беруге; Заңның 9-1-бабында көрсетілген адамға сотқа талап қою; кепілге қойылған мүліктен өндіріп алу. 10.5.5. Кепіл (кепіл) нысанасына өндіріп алу. Шарт мерзімі және кепілдендірілген жеңілдікті 30 (отыз)-күндік мерзім өткеннен кейін қарыз алушы міндеттемелерді орындамаған кезде ломбард Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне және № 226 ломбардтардың қызметін ұйымдастыру қағидаларына сәйкес оны өткізу арқылы кепілге салынған жылжымалы мүлікті соттан тыс тәртіппен өндіріп алуға құқылы. Талап етілмеген кепілге салынған мүлікті сату заңнамада және ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады. 10.5.6. Іске асырылғаннан кейінгі есептеулер. Кепілге салынған мүлікті өткізуден түскен сомадан қарыз алушының берешегі (негізгі борыш, сыйақы, белгіленген шектердегі тұрақсыздық айыбы) және өткізуге арналған шығыстар өтеледі. Кепілмен камтамасыз етілген талап мөлшерінен асатын сома қарыз алушыға (кепіл берушіге) қайтарылады. Кепілге салынған мүлік өткізілгеннен кейін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, ломбардтың қарыз алушыға қоятын талаптары өтеледі. 10.5.7. Омбудсман құқығы. Шарт талаптарын өзгертуден бас тартылған не келісімге қол жеткізілмеген кезде қарыз алушы ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманна жүгінуге құқылы.	10.5.4. Меры при неурегулировании. При невнесении платежей и нереализации права на изменение условий либо недостижении соглашения Ломбард в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона вправе: начислять неустойку в установленных пределах; передать задолженность на досудебное взыскание коллекторскому агентству (при наличии такого права в договоре); уступить право (требование) лицу, указанному в статье 9-1 Закона; обратиться с иском в суд; обратиться с взысканием на заложенное имущество. 10.5.5. Обращение взыскания на предмет залога (заклад). По истечении срока договора и гарантированного льготного 30 (тридцати)-дневного срока при неисполнении заёмщиком обязательств Ломбард вправе обратиться с взысканием на заложенное движимое имущество во внесудебном порядке путём его реализации в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан и Правилами организации деятельности ломбардов № 226. Реализация не востребованного заложенного имущества осуществляется в порядке, установленном законодательством и внутренними документами Ломбарда. 10.5.6. Расчёты после реализации. Из суммы, вырученной от реализации заложенного имущества, погашаются задолженность заёмщика (основной долг, вознаграждение, неустойка в установленных пределах) и расходы на реализацию. Сумма, превышающая размер обеспеченного залогом требования, возвращается заёмщику (залогодателю). После реализации заложенного имущества требования Ломбарда к заёмщику погашаются, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 10.5.7. Право на омбудсмена. При отказе в изменении условий договора либо недостижении соглашения заёмщик вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда.
11-Бөлім. Туралы ереже клиенттермен жұмыс тәртібі (қызмет көрсету стандарты) 11.1. Клиенттерге қызмет көрсету принциптері - заңдылық-Қазақстан Республикасы заңнамасының және ұйымның ішкі құжаттарының талаптарын сақтау; - адалдық пен адалдық - толық және шынайы ақпарат беру, клиенттің жаңылысуына жол бермеу; - ашықтық-микрокредит шарттарын, құнын (ставка, СЖТМ) және тәуекелдерін түсінікті ашу; - өнімдерді әзірлеу және қызмет көрсету кезінде клиенттің құқықтары мен заңды мүдделерінің басымдығы; - қолжетімділік-мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсетуді камтамасыз ету; - құпиялылық-микрокредит беру және дербес деректерді қорғау құпиясын сақтау; - өтініш сомасына қарамастан, әрбір клиентке құрметпен және сыпайы қарау.	Раздел 11. Положение о порядке работы с клиентами (стандарт обслуживания) 11.1. Принципы обслуживания клиентов - законность - соблюдение требований законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Организации; - добросовестность и честность - предоставление полной и достоверной информации, недопущение введения клиента в заблуждение; - прозрачность - понятное раскрытие условий, стоимости (ставка, ГЭСВ) и рисков микрокредита; - приоритет прав и законных интересов клиента при разработке продуктов и обслуживании; - доступность - обеспечение обслуживания, в том числе лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения; - конфиденциальность - соблюдение тайны предоставления микрокредита и защиты персональных данных;

11.2. Арналар, тілдер және қызмет көрсету режимі 11.2.1. Қызмет көрсету ломбардтың бөлімшелерінде (үй-жайларында), сондай-ақ бар болса, интернет-ресурс, мобильді қосымша және телефон байланысы (колл-орталық) арқылы жүзеге асырылады. 11.2.2. Құжаттарға қызмет көрсету және ұсыну мемлекеттік және орыс тілдерінде жүзеге асырылады; өтініштерге жауаптар өтініш тілінде беріледі. 11.2.3. Бөлімшелердің жұмыс режимі, байланыс деректері және қызмет көрсету тәсілдері туралы ақпарат Ұйымның үй-жайларында және интернет-ресурсында орналастырылады. 11.3. Бөлімшедегі жеке қызмет көрсету стандарты 11.3.1. Қызметкер клиентпен сыпайы түрде кездеседі, байланыс орнатады, қажет болған жағдайда өтініштің мақсатын және өзара әрекеттесудің қолайлы әдісін нақтылайды. 11.3.2. Клиентті сәйкестендіру технологиялық құралдар мен цифрлық құжаттар сервисін басымдықпен пайдалана отырып жүргізіледі. 11.3.3. Қызметкер ақылға қонымды күту уақытын, мүгедектігі бар адамдарға, жүкті әйелдерге, егде жастағы адамдарға және халықтың өзге де мобильділігі төмен топтарына бірінші кезекте қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. 11.3.4. Клиентпен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкер өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) хабарлайды, туындаған мәселелер бойынша түсініктеме береді және клиентке құжаттармен танысу үшін қажетті уақытты ұсынады. 11.4. Кеңес беру және ақпаратты ашу тәртібі 11.4.1. Ақпаратты ашу барлық кезеңдерде жүзеге асырылады: шарт жасасқанға дейін, жасалған сәтте және қызмет көрсету кезеңінде - № 92 Талаптардың 4-тарауына және микрокредиттер беру кезінде ақпаратты ашу жөніндегі басшылыққа сәйкес. 11.4.2. Шарт жасалғанға дейін қызметкер міндеттемелерді орындамаудың Елеулі шарттарын, құқықтары мен міндеттерін, тәуекелдері мен салдарын, қосымша қызметтердің шарттарын және олардан бас тарту құқығын түсіндіреді, сондай - ақ қайтаруға соманы, мөлшерлемені және СЖТМ-ті (мерзім соңында біржолғы төлеммен өтелетін микрокредиттер үшін-кесте жасамай) ашады. 11.4.3. Консультациялар клиенттің мақсаттарын (қажеттіліктерін) ескере отырып ұсынылады және кредиттік досьеге қоса тіркелетін құжаттамаға (негізгі ақпараттық құжатқа) жатады. 11.5. Жол берілмейтін (жосықсыз) тәжірибелер 11.5.1. Қызмет көрсету кезінде: дұрыс емес немесе жаңбылыстыратын ақпарат ұсынуға; Елеулі жағдайлар мен тәуекелдерді жасыруға; қосымша қызметтерді таңуға; алдын ала белгіленген өрістерді пайдалана отырып, клиенттің келісімін алуға; психологиялық қысымға; клиентті, оның ішінде мүгедектік белгісі бойынша кемсітуге жол берілмейді. 11.5.2. Микрокредитті ұсынуға, ресімдеуге және сүйемелдеуге қатысатын үшінші тұлғалардың іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) ұйымның іс-әрекеті ретінде қаралады.	- уважительное и вежливое отношение к каждому клиенту вне зависимости от суммы обращения. 11.2. Каналы, языки и режим обслуживания 11.2.1. Обслуживание осуществляется в отделениях (помещениях) Ломбарда, а также, при наличии, посредством интернет-ресурса, мобильного приложения и телефонной связи (колл-центра). 11.2.2. Обслуживание и предоставление документов осуществляются на государственном и русском языках; ответы на обращения предоставляются на языке обращения. 11.2.3. Информация о режиме работы отделений, контактных данных и способах обслуживания размещается в помещениях и на интернет-ресурсе Организации. 11.3. Стандарт личного обслуживания в отделении 11.3.1. Работник встречает клиента вежливо, устанавливает контакт, при необходимости уточняет цель обращения и предпочтительный способ взаимодействия. 11.3.2. Идентификация клиента проводится с приоритетным использованием технологических средств и сервиса цифровых документов. 11.3.3. Работник обеспечивает разумное время ожидания, первоочередное обслуживание лиц с инвалидностью, беременных женщин, лиц пожилого возраста и иных маломобильных групп населения. 11.3.4. Работник, взаимодействующий с клиентом, сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), даёт разъяснения по возникшим вопросам и предоставляет клиенту необходимое время для ознакомления с документами. 11.4. Порядок консультирования и раскрытия информации 11.4.1. Раскрытие информации осуществляется на всех этапах: до заключения договора, в момент заключения и в период обслуживания - в соответствии с Главой 4 Требований № 92 и Руководством по раскрытию информации при предоставлении микрокредитов. 11.4.2. До заключения договора работник разъясняет существенные условия, права и обязанности, риски и последствия неисполнения обязательств, условия дополнительных услуг и право отказаться от них, а также раскрывает сумму к возврату, ставку и ГЭСВ (для микрокредитов, погашаемых единовременным платежом в конце срока - без составления графика). 11.4.3. Консультации предоставляются с учётом целей (потребностей) клиента и подлежат документированию (Ключевой информационный документ), приобщаемого к кредитному досье. 11.5. Недопустимые (недобросовестные) практики 11.5.1. При обслуживании не допускаются: предоставление недостоверной или вводящей в заблуждение информации; сокрытие существенных условий и рисков; навязывание дополнительных услуг; получение согласия клиента с использованием заранее отмеченных полей; психологическое давление; дискриминация клиента, в том числе по признаку инвалидности. 11.5.2. Действия (бездействие) третьих лиц, участвующих в предложении, оформлении и сопровождении микрокредита, рассматриваются как действия Организации.
---	--

11.6. Қызметкерлерге қойылатын біліктілік талаптары және оқыту 11.6.1. Клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлер микроқаржы қызметі және қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы, ұйымның ішкі құжаттарын (микрокредиттер беру қағидаларын, ақпаратты ашу жөніндегі нұсқаулықты), микрокредиттік өнімдердің шарттарын, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарға және халықтың ұтқырлығы төмен топтарына қызмет көрсету тәртібін білуге тиіс. 11.6.2. Ұйым кеңес беру, ситуациялық көмек, этикетті сақтау және өтініштермен жұмыс істеу дағдыларын қоса алғанда, жұмысқа қабылдау кезінде және мезгіл-мезгіл қызметкерлердің кәсіби құзыреттерін іріктеуді, оқытуды және бағалауды қамтамасыз етеді. Оқу нәтижелері жазылады. 11.6.3. Қызметкерлерді ынталандыру және олардың тиімділігін бағалау жүйесі клиенттің мүдделері мен төлем қабілеттілігіне жауап бермейтін микрокредиттер беруді ынталандырмайтындай және жосықсыз практикаларға ынталандырмайтындай етіп қалыптастырылады. 11.7. Клиенттердің өтініштерімен жұмыс және кері байланыс 11.7.1. Клиенттердің өтініштері (жазбаша және ауызша) № 92 Талаптардың 8 - тарауында және микрокредиттер беру қағидаларында белгіленген тәртіппен қабылданады, тіркеледі және қаралады: қарау мерзімі-15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды, 15 (он бес) жұмыс күніне ұзарту мүмкіндігі бар. Өтініштерді қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді. 11.7.2. Өтініш Заңның 17-бабының 4-тармағында көзделген жағдайларда 5 (бес) жұмыс күні ішінде жауап жіберіле отырып, қараусыз қалдырылады. 11.7.3. Ұйым тұтынушылардың ішкі құжаттарда белгіленген тәртіппен қызмет көрсету сапасына қанағаттануын бағалайды және оның нәтижелерін қызметті жақсарту үшін пайдаланады. 11.8. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету 11.8.1. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету "мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі" бөліміне, ҚР СТ 3844-2023 микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады және: бірінші кезектегі қызмет көрсету мен ситуациялық көмекті; ақпарат алудың қолжетімді нысандарын; сенім білдірілген (ілесіп жүретін) адамның және жастау тілі маманының қатысуын қамтиды. Тек қана мүгедектік белгісі бойынша қызмет көрсетуден бас тартуға жол берілмейді. 11.9. Құпиялылық және дербес деректерді қорғау 11.9.1. Қызметкерлер ұйымның дербес деректерін өңдеуге және қорғауға қатысты саясатқа сәйкес микрокредит беру құпиясын (Заңның 21-бабы) және клиенттердің дербес деректерінің құпиялылығын қамтамасыз етеді. 11.10. Қызмет көрсету сапасын бақылау 11.10.1. Ұйым осы бөлімнің сақталуын бақылауды, оның ішінде: өтініштерге қызмет көрсету мониторингі мен	11.6. Квалификационные требования к работникам и обучение 11.6.1. Работники, взаимодействующие с клиентами, должны знать законодательство о микрофинансовой деятельности и защите прав потребителей финансовых услуг, внутренние документы Организации (Правила предоставления микрокредитов, Руководство по раскрытию информации), условия микрокредитных продуктов, а также порядок обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения. 11.6.2. Организация обеспечивает подбор, обучение и оценку профессиональных компетенций работников при приёме на работу и периодически, включая навыки консультирования, ситуационной помощи, соблюдения этикета и работы с обращениями. Результаты обучения фиксируются. 11.6.3. Система мотивации и оценки эффективности работников формируется таким образом, чтобы не стимулировать выдачу микрокредитов, не отвечающих интересам и платёжеспособности клиента, и не создавать стимулов к недобросовестным практикам. 11.7. Работа с обращениями клиентов и обратная связь 11.7.1. Обращения клиентов (письменные и устные) принимаются, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном Главой 8 Требований № 92 и Правилами предоставления микрокредитов: срок рассмотрения - не более 15 (пятнадцати) рабочих дней, с возможностью продления на 15 (пятнадцать) рабочих дней. Отказ в приёме обращений не допускается. 11.7.2. Обращение оставляется без рассмотрения в случаях, предусмотренных пунктом 4 статьи 17 Закона, с направлением ответа в течение 5 (пяти) рабочих дней. 11.7.3. Организация проводит оценку удовлетворённости клиентов качеством обслуживания в порядке, установленном внутренними документами, и использует её результаты для улучшения обслуживания. 11.8. Обслуживание лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения 11.8.1. Обслуживание лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения осуществляется в соответствии с разделом «Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения» Правил предоставления микрокредитов и СТ РК 3844-2023 и включает: первоочередное обслуживание и ситуационную помощь; доступные формы получения информации; участие доверенного (сопровождающего) лица и специалиста жестового языка. Отказ в обслуживании исключительно по признаку инвалидности не допускается. 11.9. Конфиденциальность и защита персональных данных 11.9.1. Работники обеспечивают тайну предоставления микрокредита (статья 21 Закона) и конфиденциальность персональных данных клиентов в соответствии с Политикой в отношении обработки и защиты персональных данных Организации. 11.10. Контроль качества обслуживания 11.10.1. Организация обеспечивает контроль соблюдения настоящего раздела, в том числе: мониторинг обслуживания
---	---

талдауды; ұсынылған консультациялардың сапасын, оның ішінде "құпия сатып алушы" әдісімен тексеруді; консультацияны тіркейтін құжаттарды талдауды және микрокредиттің жарамдылығын бағалауды қамтамасыз етеді. 11.10.2. Бұзушылықтар анықталған кезде оларды жою және қайталауға жол бермеу жөнінде шаралар қабылданады; мәліметтер қызметкерлерді оқыту және бағалау кезінде пайдаланылады. 11.10.3. Осы Ереженің талаптарын бұзу қызметкерлердің Қазақстан Республикасының заңнамасына және ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес жауаптылығына әкеп соғады.	и анализ обращений; проверку качества предоставленных консультаций, в том числе методом «тайный покупатель»; анализ документов, фиксирующих консультирование и оценку пригодности микрокредита. 11.10.2. При выявлении нарушений принимаются меры по их устранению и недопущению повторения; сведения используются при обучении и оценке работников. 11.10.3. Нарушение требований настоящего Положения влечёт ответственность работников в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Организации.
12 Бөлім. Микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл тәртібі 12.1. Қарыз алушы - жеке тұлға ломбардтың Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде не өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде күнтізбелік 30 (отыз) күн ішінде ломбардты бір мезгілде хабардар ете отырып, микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы (Заңның 9-2-бабы). 12.2. Ломбард микроқаржы омбудсманы қызметінің байланыстарын үй-жайларда және интернет-ресурста орналастырады, микрокредит беру құпиясына қойылатын талаптарды сақтай отырып, омбудсманға өзінің қарауындағы өтініштер бойынша қажетті мәліметтерді ұсынады және қаржы қызметтерін тұтынушымен келіспеушіліктерді реттеуді қамтамасыз етеді.	Раздел 12. Порядок взаимодействия с микрофинансовым омбудсманом 12.1. Заёмщик - физическое лицо вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения Ломбарда об отказе в изменении условий договора либо в течение 30 (тридцати) календарных дней при недостижении взаимоприемлемого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением Ломбарда (статья 9-2 Закона). 12.2. Ломбард размещает контакты службы микрофинансового омбудсмана в помещениях и на интернет-ресурсе, представляет омбудсману необходимые сведения по находящимся у него на рассмотрении обращениям с соблюдением требований к тайне предоставления микрокредита и обеспечивает урегулирование разногласий с потребителем финансовых услуг.
13 Бөлім. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың мобильділігі төмен топтарына қызмет көрсету тәртібі 13.1. Осы бөлім № 92 Талаптардың 2 - тарауының 8 - тармағына және ҚР СТ 3844-2023 ұлттық стандартына сәйкес мүгедектігі бар адамдарға (бұдан әрі-ЛСИ) және халықтың мобильділігі төмен топтарына (бұдан әрі-МГН) қызметтер көрсету тәртібін айқындайды. ЛСИ және МГМ қызметтеріне тек қана мүгедектік белгісі бойынша қызмет көрсетуден және қызмет көрсетуден бас тартуға жол берілмейді. 13.2. Өзара әрекеттесу және қызмет көрсету ерекшеліктері. Ломбард ЛСИ мен МГН - ға бірінші кезектегі қызмет көрсетуді және персоналдың ситуациялық көмегін: кіру, орын ауыстыру және сүйемелдеу кезінде жәрдемдесуді; маман таңдауда және операцияны, қажет болған жағдайда-электрондық кезек талонын алу кезінде көмек көрсетуді; Клиентті уақтылы визуалды анықтауды (жолсерік-ит, кресло-арба, таяк, есту аппараты) және қол жетімді шараларды қолдануды; және этикет пен сүйемелдеу ережелерін сақтау. Қызметкер тікелей клиентпен байланысады (егер клиент басқа әдісті таңдамаса), өзара әрекеттесудің қолайлы әдісін нақтылайды, құпиялылықты сақтайды. 13.3. Есту және (немесе) сөйлеу қабілеті бұзылған клиенттер үшін жестау тілі маманының қатысуы (болған	Раздел 13. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения 13.1. Настоящий раздел определяет порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью (далее - ЛСИ) и маломобильным группам населения (далее - МГН) в соответствии с пунктом 8 Главы 2 Требований № 92 и национальным стандартом СТ РК 3844-2023. Отказ в обслуживании и предоставлении услуг ЛСИ и МГН исключительно по признаку инвалидности не допускается. 13.2. Особенности взаимодействия и обслуживания. Ломбард обеспечивает первоочередное обслуживание ЛСИ и МГН и ситуационную помощь персонала: содействие при входе, перемещении и сопровождении; помощь в выборе специалиста и операции, при необходимости - при получении талона электронной очереди; своевременное визуальное определение клиента (собака-проводник, кресло-коляска, трость, слуховой аппарат) и применение доступных мер; минимизацию стрессовых факторов и соблюдение правил этикета и сопровождения. Работник общается непосредственно с клиентом (если клиент не выбрал иной способ), уточняет предпочтительный способ взаимодействия, соблюдает конфиденциальность. 13.3. Для клиентов с нарушением слуха и (или) речи обеспечивается участие специалиста жестового языка (при наличии) либо письменное общение, общение через личного

жағдайда) не жазбаша қарым-қатынас, клиенттің жеке сурдоаудармашысы арқылы қарым-қатынас, сондай-ақ (техникалық мүмкіндік болған жағдайда) онлайн-бейнеконсультация немесе сурдоаударманың қашықтықтан сервисі қамтамасыз етіледі. Жеке сурдоаудармашының (тифлосурдоаудармашының) болуына кедергі жасауға тыйым салынады. 13.4. Ақпарат алудың қол жетімді нысандары. Микрокредиттің шарттары қарапайым және түсінікті тұжырымдармен түсіндіріледі (қажет болған жағдайда - мәнін бұрмаламай қайталай және жеңілдете отырып); ақпараттың дауыстап және анық айтылуы және ірі, қарама-қарсы көрсетілуі қамтамасыз етіледі (техникалық мүмкіндік болған жағдайда); құжаттың интернет-ресурстан немесе мобильді қосымшадан (оның ішінде экрандық қол жеткізу бағдарламалары үшін форматта) электрондық көшірмесі ұсынылады; клиент бөлімшедегі адаптивті шешімдер мен ассистивтік құрылғылар туралы және арнайы шарттар (бар болса) туралы хабардар етіледі. 13.5. Өз бетінше қол қоя алмайтын клиентке заңнамада көзделген қол қою нұсқалары ұсынылады: факсимиль, клиент өкілінің қол қоюы немесе адаптивті құрылғыны (трафаретті) пайдалану. 13.6. Сенім білдірілген (еріп жүретін) адамның және жестау тілі маманының қатысуы. Ломбард клиенттің келісімі болған кезде ілесіп жүретін (сенім білдірілген) адамның болуына кедергі жасамайды. Егер еріп жүретін адам жестау тілі маманының мәртебесі туралы мәлімдесе, қызметкер жеке басын куәландыратын құжатты және білімі (біліктілігі) туралы құжатты сұратуға құқылы. Жестау тілі маманы аударманың дұрыстығын растайды (техникалық мүмкіндік болған жағдайда - Тараптардың ескертуімен бейнетіркеумен), құжатқа бұрмалаусыз аудару туралы көрсете отырып қол қояды және жарияламау туралы міндеттемеге қол қояды (микрокредит беру құпиясы, коммерциялық құпия, дербес деректерді қорғау). 13.7. Ұйымдастыру шаралары. Ломбард персоналды даярлауды және оқытуды қамтамасыз етеді (нормативтік база, ситуациялық көмек, этикет, қашықтық арналарға арналған сценарийлер, бас тарту себебін түсіндіру тәртібі); клиенттің (өкілдің) сұрау салуы бойынша жазбаша нысанда дәлелді бас тартуды ұсынады; бастапқы қызмет көрсету кезінде Клиенттің келісімімен ол туралы мәліметтерге функцияларды бұзу, шектеулер және ілеспе тұлға туралы белгілер енгізеді; төтенше жағдайда эвакуациялау кезінде клиенттерге көмек көрсетеді; шарттар болған жағдайда-өтінім бойынша үйде қашықтықтан қызмет көрсету және жеке Көшпелі қызмет көрсету. Төлем карталарына, банкоматтарға және өзге де банк құрылғыларына қатысты талаптар ломбардтың қызметіне қолданылмайды.	сурдопереводчика клиента, а также (при технической возможности) онлайн-видеоконсультация или дистанционный сервис сурдоперевода. Присутствию личного сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) препятствовать запрещается. 13.4. Доступные формы получения информации. Условия микрокредита разъясняются простыми и понятными формулировками (при необходимости - с повторением и упрощением без искажения сути); обеспечивается громкое и четкое озвучивание и крупное, контрастное отображение информации (при технической возможности); предоставляется электронная копия документа с интернет-ресурса или мобильного приложения (в том числе в формате для программ экранного доступа); клиент информируется об адаптивных решениях и ассистивных устройствах в отделении и о специальных условиях (при наличии). 13.5. Клиенту, не способному самостоятельно проставить подпись, предлагаются предусмотренные законодательством варианты подписания: факсимиле, подписание представителем клиента либо использование адаптивного устройства (трафарета). 13.6. Участие доверенного (сопровождающего) лица и специалиста жестового языка. Ломбард не препятствует присутствию сопровождающего (доверенного) лица при наличии согласия клиента. Если сопровождающее лицо заявляет о статусе специалиста жестового языка, работник вправе запросить документ, удостоверяющий личность, и документ об образовании (квалификации). Специалист жестового языка подтверждает достоверность перевода (при технической возможности - с видеofиксацией с предупреждением сторон), проставляет подпись на документе с указанием о переводе без искажений и подписывает обязательство о неразглашении (тайна предоставления микрокредита, коммерческая тайна, защита персональных данных). 13.7. Организационные меры. Ломбард обеспечивает подготовку и обучение персонала (нормативная база, ситуационная помощь, этикет, скрипты для дистанционных каналов, порядок разъяснения причины отказа); по запросу клиента (представителя) предоставляет мотивированный отказ в письменной форме; при первичном обслуживании с согласия клиента вносит в сведения о нём пометки о виде нарушения функций, ограничениях и сопровождающем лице; обеспечивает помощь клиентам при эвакуации в чрезвычайной ситуации; при наличии условий - дистанционное обслуживание и индивидуальное выездное обслуживание на дому по заявке. Требования, касающиеся платёжных карт, банкоматов и иных банковских устройств, к деятельности ломбарда не применяются.
14 Бөлім. Кепілге қойылған мүлікті сақтандыру 14.1. Микрокредит шарты / кепіл билеті кепілдік мүлікті сақтандыру туралы талапты қамтуы мүмкін.	Раздел 14. Страхование заложенного имущества 14.1. Договор микрокредита / Залоговый билет могут содержать требование о страховании залогового имущества.
15 Бөлім. Қорытынды ережелер 15.1. Осы Қағидаларға өзгерістер мен толықтыруларды ұйымның жоғары органы (жалғыз қатысушысы) бекітеді.	Раздел 15. Заключительные положения

15.2. Қағидалардың жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген кезде заңнама нормалары қолданылады; жекелеген нормалардың жарамсыздығы Қағидалардың тұтастай жарамсыздығына әкеп соқпайды. 15.3. Қағидалармен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына және ұйымның ішкі құжаттарына сәйкес шешіледі. 15.4. Осы Қағидалардың мәтінінде тілдік алшақтықтар болған жағдайда, осы Қағидалардың орыс тілінде жазылған мәтіні артықшылыққа ие болады.	15.1. Изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются высшим органом (единственным участником) Организации. 15.2. При противоречии отдельных норм Правил законодательству Республики Казахстан применяются нормы законодательства; недействительность отдельных норм не влечёт недействительности Правил в целом. 15.3. Вопросы, не урегулированные Правилами, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Организации. 15.4. В случае языковых расхождений в тексте настоящих Правил, преимущество имеет текст настоящих Правил, изложенный на русском языке.
---	--