

УТВЕРЖДЕНЫ

Решением Единственного участника

ТОО «Ломбард «GoldFinMarket»

№10 от «20» июля 2026 года

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

Товарищества с ограниченной ответственностью

«Ломбард «GoldFinMarket»

г. Шаульдер, 2026 год

СОДЕРЖАНИЕ

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ	3
3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ	4
4. СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ, ГЭСВ И ИНЫЕ ПЛАТЕЖИ	5
5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ, ОЦЕНКЕ И ХРАНЕНИЮ ПРЕДМЕТА ЗАЛОГА	6
6. ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ	7
7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА	8
8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ПОГАШЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА	9
9. РАБОТА С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМ ЗАЕМЩИКОМ И ОБРАЩЕНИЕ ВЗЫСКАНИЯ	10
10. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ	10
11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ	13
12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	14
13. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗНОГЛАСИЙ	15
14. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ И ЗАЕМЩИКА	16
15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА	16
16. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ	17
17. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон о микрофинансовой деятельности), постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования № 92), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами ТОО «Ломбард «GoldFinMarket».

1.2. Правила определяют условия и процедуры предоставления Ломбардом бесперецельных микрокредитов физическим лицам под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования.

1.3. Микрокредиты предоставляются в национальной валюте Республики Казахстан на условиях срочности, возвратности, платности и обеспеченности.

1.4. Правила утверждаются высшим органом Ломбарда, являются открытой информацией, не относятся к коммерческой тайне или тайне предоставления микрокредита и предоставляются для ознакомления по первому требованию клиента. Копия Правил размещается в доступном для обозрения месте в помещениях Ломбарда и на интернет-ресурсе Ломбарда при его наличии.

1.5. Настоящие Правила применяются Ломбардом с учетом особенностей осуществления деятельности ломбарда, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

1.6. При предоставлении микрокредитов Ломбард руководствуется законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, условиями Залогового билета и внутренними документами Ломбарда.

1.7. Ломбард не предоставляет микрокредиты юридическим лицам, не принимает недвижимое имущество в залог и не предоставляет целевые микрокредиты в рамках настоящих Правил.

1.8. В случае изменения законодательства Республики Казахстан нормы настоящих Правил применяются в части, не противоречащей законодательству. Императивные нормы законодательства применяются независимо от внесения соответствующих изменений в Правила.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. В Правилах используются понятия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, а также следующие понятия:

- 1) Ломбард** – ТОО «Ломбард «GoldFinMarket», имеющее лицензию на осуществление микрофинансовой деятельности ломбарда;
- 2) Заявитель** – дееспособный гражданин Республики Казахстан, достигший 21 (двадцати одного) года, обратившийся в Ломбард за получением микрокредита;
- 3) Заемщик** – Заявитель, заключивший с Ломбардом Залоговый билет и одновременно являющееся залогодателем;
- 4) потребитель финансовых услуг** – Заявитель, Заемщик либо иное физическое лицо, которому Ломбард оказывает или предлагает микрофинансовую услугу;
- 5) микрокредит** – деньги, предоставляемые Ломбардом Заемщику на условиях срочности, возвратности, платности и обеспеченности;
- 6) Залоговый билет** – единый письменный документ, содержащий условия договора о предоставлении микрокредита и договора о залоге вещей в ломбарде;

- 7) предмет залога** – принадлежащее Заявителю на законном основании движимое имущество, предназначенное для личного пользования, передаваемое Ломбарду в залог;
- 8) оценочная стоимость** – стоимость предмета залога, определенная соглашением сторон на основании осмотра и оценки Ломбардом;
- 9) ГЭСВ** – годовая эффективная ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, рассчитываемая в порядке, установленном законодательством;
- 10) вознаграждение** – плата за предоставленный микрокредит, определенная Залоговым билетом;
- 11) просроченная задолженность** – не исполненные в установленный срок денежные обязательства по Залоговому билету;
- 12) кредитное досье** – совокупность документов и сведений, формируемых Ломбардом с момента обращения Заявителя до прекращения обязательств;
- 13) уполномоченное лицо Ломбарда** – работник или орган Ломбарда, наделенный полномочиями принимать решения и совершать действия в соответствии с внутренними документами;
- 14) МРП** – месячный расчетный показатель, установленный законом о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год;
- 15) цифровые объекты** – объекты информатизации, позволяющие идентифицировать клиента с использованием идентификационных средств, предусмотренных законодательством о платежах и платежных системах;
- 16) микрофинансовый омбудсман** – независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее в соответствии с законодательством Республики Казахстан до 31 декабря 2026 года включительно урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между микрофинансовой организацией и физическим лицом по его обращению;

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

- 3.1.** Для целей настоящих Правил Ломбард предоставляет бесцелевые микрокредиты физическим лицам в рамках продуктов «Standard M» и «Standard».
- 3.2.** Продукт «Standard M» – микрокредит, предоставляемый физическому лицу под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, в размере, не превышающем 100 (сто) МРП, установленного на соответствующий финансовый год, на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней включительно.
- 3.3.** Продукт «Standard» – микрокредит, предоставляемый физическому лицу под залог движимого имущества, предназначенного для личного пользования, в размере, не превышающем 8 000 (восемь тысяч) МРП, установленного на соответствующий финансовый год, на срок до 12 (двенадцати) месяцев включительно.
- 3.4.** Конкретные сумма и срок микрокредита определяются в пределах соответствующего продукта с учетом суммы, запрашиваемой Заявителем, оценочной стоимости и ликвидности предмета залога, а также тарифов Ломбарда и указываются в Залоговом билете.
- 3.5.** Размер микрокредита не может превышать оценочную стоимость предмета залога и внутренний предельный коэффициент финансирования, установленный Ломбардом для соответствующего вида имущества.

3.6. По соглашению сторон срок действия Залогового билета по продукту «Standard M» может быть увеличен на действующих или улучшающих условиях на срок не более 90 (девяноста) календарных дней. По продукту «Standard» срок действия Залогового билета может быть продлен при условии, что общий срок микрокредита с учетом продления не превышает 12 (двенадцати) месяцев.

3.7. Тарифами Ломбарда могут устанавливаться минимальные суммы и сроки, а также более низкие предельные суммы и сроки по продуктам, видам предмета залога, подразделениям и каналам обслуживания в пределах, установленных настоящим разделом.

4. СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ, ГЭСВ И ИНЫЕ ПЛАТЕЖИ

4.1. Ставка вознаграждения и ГЭСВ определяются в Залоговом билете и не превышают предельные размеры, установленные совместным нормативным правовым актом уполномоченного органа и Национального Банка Республики Казахстан.

4.2. По микрокредитам, предоставляемым в рамках продукта «Standard», предельный размер ГЭСВ не превышает 46 (сорок шесть) процентов, если иной предельный размер не установлен законодательством Республики Казахстан.

4.3. По микрокредитам, предоставляемым в рамках продукта «Standard M» на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней в размере, не превышающем 100 (сто) МРП, ставка вознаграждения составляет менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, а ГЭСВ не превышает 179 (сто семьдесят девять) процентов.

4.4. По микрокредиту, предоставленному в рамках продукта «Standard M», размер неустойки за нарушение обязательства не превышает 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки, а совокупность всех платежей Заемщика по Залоговому билету, включая вознаграждение и неустойку, за исключением суммы микрокредита, не превышает половины суммы выданного микрокредита за весь период действия Залогового билета.

4.5. По иным микрокредитам размер неустойки не превышает пределы, установленные законодательством Республики Казахстан, и указывается в Залоговом билете.

4.6. Ломбард не устанавливает и не взимает с Заявителя или Заемщика платежи, кроме вознаграждения и неустойки, допустимых законодательством.

4.7. Вознаграждение начисляется простым методом на фактический остаток основного долга за фактическое количество дней пользования микрокредитом. При полном или частичном досрочном погашении вознаграждение пересчитывается за фактический период пользования.

4.8. Дата предоставления микрокредита и дата полного исполнения обязательства учитываются в соответствии с применимой методикой расчета. Временная база и порядок расчета указываются в Залоговом билете и применяются в соответствии с нормативным правовым актом о расчете ГЭСВ.

4.9. ГЭСВ рассчитывается на дату заключения Залогового билета, при изменении условий, влекущем изменение суммы денежных обязательств или сроков их уплаты, а также по требованию Заемщика в случаях, предусмотренных законодательством.

4.10. Ломбард не индексирует обязательства и платежи по микрокредиту, выданному в тенге, с привязкой к валютному или иному эквиваленту и не капитализирует просроченное вознаграждение, неустойку или иные платежи в сумму основного долга.

4.11. Ломбард не изменяет ставку вознаграждения в одностороннем порядке, кроме ее снижения.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ, ОЦЕНКЕ И ХРАНЕНИЮ ПРЕДМЕТА ЗАЛОГА

5.1. Обеспечением исполнения обязательств является заклад движимого имущества, предназначенного для личного пользования.

5.2. Предмет залога должен принадлежать Заявителю на праве собственности или ином законном основании, допускающем его залог, быть оборотоспособным, ликвидным, пригодным для хранения и реализации, свободным от ареста, залога и иных прав третьих лиц, если иное прямо не допускается законодательством.

5.3. Ломбард не принимает в залог:

- 1) недвижимое имущество;
- 2) вещи, изъятые из оборота или ограниченные в обороте;
- 3) арестованное имущество и имущество, обремененное правами третьих лиц;
- 4) имущество, которое поступит в собственность залогодателя в будущем;
- 5) скоропортящееся сырье и продукты питания;
- 6) имущество, принятие которого запрещено гражданским законодательством, законодательством об исполнительном производстве, реабилитации и банкротстве, государственных наградах и иными нормативными правовыми актами;
- 7) имущество с удаленными, поврежденными или измененными идентификационными номерами, если их наличие обязательно;
- 8) одежды, обуви, белья, постельных принадлежностей, кухонной и столовой утвари, находившихся в употреблении, за исключением меховой и другой ценной одежды, столовых сервизов, предметов, сделанных из драгоценных металлов, а также имеющих художественную ценность;
- 9) детских принадлежностей;
- 10) транспортных средств, специально предназначенных для передвижения инвалидов, технических вспомогательных (компенсаторных) средств и специальных средств передвижения инвалидов;
- 11) международных и государственных призов, государственных орденов, медалей и нагрудных знаков к почетным званиям Республики Казахстан;
- 12) цельных и комплектных ювелирных изделий, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, как лом ювелирных изделий;
- 13) имущество, происхождение или принадлежность которого вызывает обоснованные сомнения, до устранения таких сомнений.

5.4. Оценка производится работником Ломбарда путем осмотра, проверки комплектности, работоспособности, сохранности, подлинности, ликвидности и иных характеристик имущества с учетом рыночных цен, затрат и срока возможной реализации. Оценочная стоимость определяется соглашением сторон и указывается в Залоговом билете.

5.5. Оценка ювелирных изделий и лома из драгоценных металлов производится с учетом массы, пробы, состояния и утвержденных Ломбардом стоимостных параметров. Ломбард вправе применять химические, плотностные, электрохимические и иные допустимые методы проверки. При отказе Заявителя от необходимой проверки имущество не принимается в залог.

5.6. Целые и комплектные ювелирные изделия, содержащие драгоценные металлы и драгоценные камни, не принимаются как лом ювелирных изделий.

5.7. При принятии вещи в заклад Ломбард опечатывает или опломбирует ее в присутствии Заявителя, когда это применимо, и обеспечивает Заявителю возможность убедиться в этом.

5.8. Описание предмета залога в Залоговом билете должно позволять его идентифицировать и включает наименование, количество, модель, серийный номер, массу, пробу, состояние, комплектность и иные существенные признаки в зависимости от вида имущества.

5.9. Ломбард обеспечивает сохранность предмета залога, не пользуется и не распоряжается им до возникновения законных оснований для реализации или перехода в собственность Ломбарда.

5.10. Предмет залога возвращается Заемщику после полного исполнения обязательств при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Выдача представителю осуществляется при наличии надлежащих полномочий.

6. ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

6.1. До подачи заявления работник Ломбарда предоставляет Заявителю информацию об условиях микрокредита, сроке, предельной сумме, ставке вознаграждения, ГЭСВ, сумме переплаты, способах и сроках погашения, требованиях к залого, рисках просрочки и реализации залога, правах и обязанностях сторон, порядке рассмотрения обращений и урегулирования разногласий.

6.2. По желанию Заявителя ему предоставляется проект Залогового билета и срок до одного часа для ознакомления с условиями без создания препятствий работе Ломбарда и обслуживанию других клиентов.

6.3. Для получения микрокредита Заявитель представляет:

- 1)** оригинал документа, удостоверяющего личность Заявителя (удостоверение личности гражданина Республики Казахстан либо паспорт гражданина Республики Казахстан);
- 2)** предмет залога и документы, подтверждающие право собственности или законность владения, если такие документы существуют или требуются для данного имущества;
- 3)** согласия на получение кредитного отчета, предоставление сведений в кредитное бюро, сбор и обработку персональных данных и иные согласия, предусмотренные законодательством;
- 4)** согласие супруга (супруги) — в случаях, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- 5)** иные документы и сведения, прямо предусмотренные законодательством либо необходимые для идентификации Заявителя, проверки предмета залога и принятия решения.

6.4. Согласие супруга (супруги), указанное в подпункте 4) пункта 6.3 настоящих Правил, предоставляется в порядке, форме и случаях, установленных законодательством Республики Казахстан.

6.5. Микрокредит предоставляется только дееспособному гражданину Республики Казахстан, достигшему 21 (двадцати одного) года. Ломбард вправе устанавливать иные объективные критерии допуска к продуктам в соответствии с настоящими Правилами и внутренними документами Ломбарда.

6.6. Ломбард не предоставляет микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы в период прохождения ими срочной воинской службы при наличии в кредитном отчете информации о призыве Заявителя на срочную воинскую службу.

6.7. Ломбард вправе отказать в предоставлении микрокредита, в том числе при непредоставлении документов или необходимых согласий; недостоверности сведений; несоответствии предмета залога установленным требованиям; недостаточной ликвидности или стоимости предмета залога; наличии признаков мошенничества, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма; невозможности идентифицировать Заявителя; наличии иных законных оснований.

6.8. Решение принимается не позднее одного часа с момента получения полного комплекта документов, завершения оценки предмета залога и получения необходимых сведений из информационных систем. Время устранения Заявителем недостатков и ожидания внешних информационных систем в указанный срок не включается, если это допускается законодательством.

6.9. О принятом решении Заявитель информируется незамедлительно устно и (или) способом, указанным им в заявлении. При отказе сообщается причина отказа в объеме, не нарушающем требования законодательства о тайне, противодействии мошенничеству и финансовому мониторингу.

6.10. Результаты проведенных проверок и принятое решение фиксируются в информационной системе и кредитном досье в объеме, установленном внутренними документами.

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА

7.1. Договор о предоставлении микрокредита и договор о залоге вещей в ломбарде оформляются Залоговым билетом в письменной форме. Выдача Залогового билета приравнивается к заключению договора в случаях, предусмотренных гражданским законодательством.

7.2. Залоговый билет составляется в двух экземплярах, подписывается Ломбардом и Заемщиком; один экземпляр передается Заемщику, второй хранится в кредитном досье. Электронная форма применяется только при соблюдении требований законодательства.

7.3. Залоговый билет содержит обязательные условия и сведения, установленные законодательством, включая полную стоимость микрокредита на первой странице, сумму, срок, ставку вознаграждения, ГЭСВ, сумму переплаты, порядок и даты платежей, описание и оценку залога, ответственность, способы уведомления, порядок изменения и прекращения договора, условия реализации залога и порядок возврата превышения выручки над задолженностью.

7.4. Если погашение предусматривает периодические платежи, к Залоговому билету прилагается график погашения установленной формы. При единовременном платеже в конце срока даты и суммы обязательств указываются в Залоговом билете.

7.5. До подписания работник Ломбарда разъясняет существенные условия и отвечает на вопросы Заемщика. Подписание подтверждает получение документов и осознанное согласие с условиями, но не ограничивает права Заемщика, установленные законом.

7.6. Изменение условий осуществляется по письменному соглашению сторон, кроме одностороннего улучшения условий для Заемщика в случаях, предусмотренных законодательством.

7.7. К улучшающим условиям относятся снижение или отмена неустойки, снижение ставки вознаграждения, отсрочка или рассрочка, а также иные изменения, уменьшающие денежную нагрузку или улучшающие положение Заемщика.

7.8. При одностороннем улучшении условий Ломбард уведомляет Заемщика способом, предусмотренным Залоговым билетом. Заемщик вправе отказаться от предложенных условий в течение четырнадцати календарных дней в порядке, установленном законодательством.

7.9. Продление срока допускается только с согласия Заемщика и на условиях, сохраняющих или улучшающих его положение. Продление оформляется дополнительным соглашением или новой редакцией Залогового билета с перерасчетом ГЭСВ, если это требуется.

7.10. Залоговый билет прекращается надлежащим исполнением, досрочным полным погашением, реализацией или переходом предмета залога в собственность Ломбарда в установленных законом случаях, соглашением сторон, а также по иным основаниям гражданского законодательства.

7.11. При утрате Залогового билета Ломбард выдает дубликат по заявлению Заемщика после его идентификации.

8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ПОГАШЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА

8.1. Микрокредит предоставляется после подписания Залогового билета, передачи предмета залога в заклад и выполнения иных предварительных условий.

8.2. Деньги выдаются наличными через кассу Ломбарда либо перечисляются на банковский счет Заемщика или иным способом, не запрещенным законодательством и предусмотренным Залоговым билетом.

8.3. Способ погашения определяется Залоговым билетом. Погашение производится наличными через кассу, безналичным переводом или иным доступным способом. Обязательство считается исполненным с момента поступления денег Ломбарду.

8.4. Микрокредит погашается единовременным платежом в конце срока либо периодическими платежами по графику. При периодических платежах могут применяться аннуитетный, дифференцированный или иной законный метод, выбранный Заемщиком из предложенных Ломбардом. При погашении безналичным способом денежные средства, поступившие на банковский счет Ломбарда в рабочее время Ломбарда, считаются поступившими в день их зачисления. Денежные средства, поступившие вне рабочего времени Ломбарда, а также в выходной или праздничный день, считаются поступившими в следующий рабочий день Ломбарда.

8.5. Заемщик вправе досрочно полностью или частично погасить микрокредит без неустойки и иных платежей за досрочное погашение. Вознаграждение начисляется только за фактические дни пользования.

8.6. Если дата платежа приходится на выходной или праздничный день, платеж производится в следующий рабочий день без неустойки, если иной более благоприятный порядок не установлен законодательством или Залоговым билетом.

8.7. Недостаточный платеж распределяется в очередности, установленной Залоговым билетом. Если Залоговым билетом очередность прямо не установлена, платеж направляется на погашение:

- 1) издержек Ломбарда по получению исполнения;
- 2) неустойки;
- 3) просроченного вознаграждения;
- 4) вознаграждения за текущий период;
- 5) просроченного основного долга;
- 6) основного долга за текущий период.

8.8. По заявлению Заемщика в период обслуживания Ломбард в течение трех рабочих дней предоставляет сведения о выплаченных суммах, размере просрочки, остатке долга и размерах и сроках очередных платежей.

8.9. После полного погашения Ломбард возвращает предмет залога и по заявлению Заемщика в течение трех рабочих дней безвозмездно выдает справку об отсутствии задолженности.

8.10. По заявлению о досрочном погашении Ломбард в течение трех рабочих дней безвозмездно сообщает размер суммы, причитающейся к возврату.

9. РАБОТА С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМ ЗАЕМЩИКОМ И ОБРАЩЕНИЕ ВЗЫСКАНИЯ

- 9.1.** При возникновении просрочки Ломбард не позднее десяти календарных дней с даты ее возникновения направляет Заемщику письменное уведомление способом, предусмотренным Залоговым билетом.
- 9.2.** Уведомление содержит размер просроченных платежей, требование об их внесении, последствия неисполнения, право обратиться с предложением об изменении условий и иные необходимые сведения и направляется способом, предусмотренным Залоговым билетом.
- 9.3.** В течение тридцати календарных дней с даты направления уведомления Заемщик вправе обратиться с письменным предложением об изменении условий, указав причины просрочки и обстоятельства, обосновывающие обращение, и приложив подтверждающие документы.
- 9.4.** Ломбард рассматривает обращение о реструктуризации в течение пятнадцати календарных дней с даты его получения и сообщает о согласии, встречном предложении либо мотивированном отказе способом, предусмотренным Залоговым билетом.
- 9.5.** При рассмотрении могут быть предложены снижение ставки, отсрочка или рассрочка, изменение срока, порядка и очередности погашения, отмена неустойки, принятие отступного и иные меры, допустимые законодательством и применимые к ломбардной модели.
- 9.6.** Ломбард не реализует предмет залога и не обращает его в собственность в период рассмотрения своевременно поданного обращения Заемщика об урегулировании задолженности и до сообщения решения в случаях, предусмотренных законодательством.
- 9.7.** Взаимодействие с Заемщиком при взыскании задолженности осуществляется корректно, с соблюдением установленных законом времени, частоты и способов контакта, тайны предоставления микрокредита и запрета вводить в заблуждение или оказывать неправомерное давление.
- 9.8.** При неисполнении обязательств и невыкупе залога предмет залога может быть реализован либо перейти в собственность Ломбарда только после истечения не менее одного месяца со дня окончания срока погашения микрокредита и при соблюдении условий Залогового билета и законодательства.
- 9.9.** Предмет залога, не подлежащий обязательной регистрации, может быть реализован без проведения торгов, если это предусмотрено договором. Предмет залога, подлежащий обязательной регистрации, реализуется путем публичных торгов. Если такой предмет не реализован на торгах в течение установленного законом срока, он может перейти в собственность Ломбарда в порядке, предусмотренном гражданским законодательством.
- 9.10.** С реализацией предмета залога или переходом его в собственность Ломбарда прекращаются договор залога, Залоговый билет и обязательства Заемщика в объеме и порядке, предусмотренных гражданским законодательством.
- 9.11.** Сумма, вырученная от реализации и превышающая размер обязательств Заемщика и законных расходов, возвращается Заемщику в порядке, предусмотренном законодательством и Залоговым билетом.
- 9.12.** Ломбард не требует выплаты вознаграждения и неустойки, начисленных после истечения девяноста последовательных календарных дней просрочки.

10. ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

10.1. Настоящий раздел устанавливает единый порядок взаимодействия Ломбарда с Заявителями, Заемщиками и иными потребителями финансовых услуг на всех этапах предоставления микрокредита: при консультировании, подаче и рассмотрении заявления, оценке предмета залога, принятии решения, заключении и исполнении Залогового билета, погашении микрокредита, возврате либо реализации предмета залога, рассмотрении обращений и урегулировании задолженности.

10.2. Работа с клиентами осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами Ломбарда с обеспечением соблюдения прав и законных интересов клиентов, достоверности предоставляемой информации, конфиденциальности и единообразного применения установленных процедур.

10.3. Обслуживание клиентов осуществляется в помещениях Ломбарда, а также по телефону, электронной почте, через интернет-ресурс и иные каналы связи при их наличии. Сведения о месте нахождения, режиме работы, контактных данных и доступных каналах обслуживания размещаются в помещении Ломбарда и на интернет-ресурсе Ломбарда при его наличии.

10.4. При обращении клиента работник Ломбарда выясняет предмет обращения, предоставляет консультацию в пределах своих полномочий и по требованию клиента сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), должность и наименование Ломбарда. Вопрос, выходящий за пределы полномочий работника, передается уполномоченному лицу Ломбарда.

10.5. До подачи заявления работник Ломбарда предоставляет клиенту информацию, предусмотренную пунктом 6.1 настоящих Правил, включая условия микрокредита, порядок оценки и хранения предмета залога, возможные последствия просрочки и невыкупа предмета залога, порядок подачи обращения и способы урегулирования разногласий.

10.6. Информация предоставляется последовательно, понятным языком и в объеме, достаточном для принятия клиентом осознанного решения. Не допускаются сообщение недостоверных или противоречивых сведений, сокрытие существенных условий, создание ложного представления о стоимости микрокредита или последствиях неисполнения обязательств, а также оказание неправомерного давления на клиента.

10.7. Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с настоящими Правилами, действующими тарифами, проектом Залогового билета, графиком погашения при его наличии, и иными документами, подлежащими предоставлению до заключения договора, а также получить разъяснения по их содержанию.

10.8. Информация и документы предоставляются на казахском или русском языке с учетом языка обращения клиента и требований законодательства. Порядок обслуживания лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, включая доступные формы получения информации и участие доверенного лица, определяется разделом 11 настоящих Правил.

10.9. Заявление на предоставление микрокредита принимается после идентификации Заявителя и представления документов и сведений, предусмотренных разделом 6 настоящих Правил. При неполноте документов работник Ломбарда разъясняет, какие документы или сведения необходимо представить. Срок принятия решения исчисляется в порядке, установленном пунктом 6.8 настоящих Правил.

10.10. Заявление и результаты его рассмотрения фиксируются в информационной системе и (или) кредитном досье в соответствии с внутренними документами Ломбарда. О принятом решении клиент информируется в порядке пункта 6.9 настоящих Правил.

10.11. До подписания Залогового билета работник Ломбарда проверяет, что клиент ознакомился с существенными условиями, получил ответы на заданные вопросы и выражает свободное волеизъявление.

10.12. Согласия клиента на сбор и обработку персональных данных, получение кредитного отчета, предоставление сведений в кредитное бюро и иные юридически значимые действия оформляются в случаях и порядке, предусмотренных законодательством. Согласие не может предполагаться из молчания клиента или заранее проставленной отметки, если законодательством требуется отдельное волеизъявление.

10.13. Дополнительная услуга предлагается отдельно от микрокредита и только на добровольной основе, если иное прямо не предусмотрено законодательством. До получения согласия клиенту сообщаются наименование и стоимость услуги, сведения о ее поставщике, право отказаться от услуги и влияние отказа на предоставление основного финансового продукта. Согласие на дополнительную услугу оформляется отдельно.

10.14. После заключения Залогового билета Заемщику передаются его экземпляр, график погашения при его наличии и иные документы, подлежащие выдаче. При внесении денег Ломбард выдает документ, подтверждающий платеж, с указанием даты, суммы и назначения платежа.

10.15. В период обслуживания микрокредита Ломбард по запросу Заемщика предоставляет сведения о задолженности, произведенных платежах, предстоящих платежах и распределении поступивших денег в порядке и сроки, предусмотренные разделом 8 настоящих Правил и законодательством.

10.16. Клиент сообщает Ломбарду об изменении фамилии, имени, отчества (при наличии), документа, удостоверяющего личность, адреса, номера телефона, электронной почты и иных данных, используемых для взаимодействия. До получения сообщения Ломбард вправе использовать сведения и способы связи, указанные в Залоговом билете или последнем обращении клиента.

10.17. Взаимодействие с клиентом осуществляется только работниками и иными лицами, имеющими соответствующие полномочия. Передача сведений представителю или третьему лицу допускается при подтверждении полномочий и с соблюдением тайны предоставления микрокредита и законодательства о персональных данных.

10.18. Ломбард обеспечивает конфиденциальность устного и письменного обслуживания, сохранность документов клиента и ограничение доступа к сведениям, составляющим тайну предоставления микрокредита. Обсуждение условий и задолженности клиента в присутствии посторонних лиц без согласия клиента не допускается, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

10.19. Не допускается отказ в обслуживании либо установление различий в порядке обслуживания по признакам, не связанным с требованиями законодательства, характеристиками предмета залога или рисками конкретной операции. Специальные меры доступности для лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения не являются предоставлением необоснованного преимущества.

10.20. Обращения, жалобы и претензии клиентов принимаются и рассматриваются в порядке раздела 12 настоящих Правил. При наличии разногласий клиенту разъясняются предусмотренные законодательством способы их урегулирования, включая до 31 декабря 2026 года включительно право обращения к микрофинансовому омбудсману, а также право обращения в уполномоченный орган или суд.

10.21. При возникновении просрочки взаимодействие с Заемщиком осуществляется в порядке раздела 9 настоящих Правил. Работники Ломбарда не вправе вводить Заемщика в заблуждение

относительно размера задолженности, правовых последствий просрочки, полномочий Ломбарда или способов защиты прав Заемщика.

10.22. После полного исполнения обязательств Ломбард прекращает обслуживание микрокредита, возвращает предмет залога и по заявлению Заемщика выдает справку об отсутствии задолженности в порядке, установленном настоящими Правилами. Выдача предмета залога и документов фиксируется в учетной системе Ломбарда.

10.23. Ломбард обеспечивает обучение работников, взаимодействующих с клиентами, доведение до них настоящих Правил и внутренних процедур, а также внутренний контроль качества обслуживания, правильности предоставления информации, оформления документов и соблюдения сроков. Выявленные нарушения подлежат устранению, а причины их возникновения учитываются при совершенствовании внутренних процессов.

11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

11.1. Ломбард предоставляет услуги лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения на равных условиях с другими потребителями финансовых услуг, без дискриминации и с учетом требований действующего национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций, настоящих Правил и индивидуальных потребностей клиента.

Особенности взаимодействия

11.2. Работник Ломбарда при обращении клиента корректно выясняет необходимый способ взаимодействия и оказывает разумную помощь при консультировании, ознакомлении с условиями микрокредита, заполнении заявления, подписании и получении документов, внесении платежей, возврате предмета залога и подаче обращения.

11.3. Клиенту предоставляется возможность обратиться непосредственно к работнику Ломбарда вместо взаимодействия исключительно с автоматизированной системой информирования или обслуживания. Работник разъясняет информацию понятным способом, не ограничивая самостоятельность клиента и не допуская давления либо навязывания помощи.

11.4. Доступность помещения, входной группы, маршрута движения, места ожидания и обслуживания, визуальной навигации и иных элементов обеспечивается в объеме и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и национальным стандартом. При временной невозможности использования отдельного элемента инфраструктуры Ломбард предлагает доступный альтернативный способ обслуживания и сообщает сведения о ближайшем доступном месте или способе получения услуги.

11.5. Обслуживание осуществляется с соблюдением конфиденциальности, уважения достоинства клиента и его права самостоятельно принимать решения. Наличие инвалидности или ограниченной мобильности само по себе не является основанием для отказа в приеме заявления, предоставлении информации либо оказании услуги.

Доступные формы получения информации

11.6. Информация об условиях микрокредита, правах, обязанностях, платежах, рисках, порядке обращения и доступных способах обслуживания предоставляется в форме, доступной для восприятия клиентом с учетом его потребностей и выбранного канала взаимодействия.

11.7. По согласованию с клиентом информация и документы предоставляются посредством устного разъяснения работником, на бумажном носителе в читаемом формате, в электронной

форме, совместимой с применяемыми клиентом техническими средствами, либо иным не запрещенным законодательством доступным способом.

11.8. Ломбард доводит до сведения клиента информацию о доступных способах обслуживания и форматах документов, местонахождении и режиме работы адаптированных помещений, доступных способах подписания документов и выражения волеизъявления, возможности получения консультации работника, а также о порядке отключения отдельных способов информирования и обслуживания, если такое отключение допускается законодательством и технически возможно.

Участие доверенного лица

11.9. По волеизъявлению клиента услуги предоставляются с участием доверенного лица, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности либо иного документа, подтверждающего полномочия в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

11.10. В пределах предоставленных полномочий доверенное лицо вправе участвовать в консультировании, получать и передавать информацию и документы, подавать заявления и обращения, получать ответы, а также совершать иные действия, связанные с получением и обслуживанием микрокредита.

11.11. Участие доверенного лица не заменяет идентификацию Заявителя или Заемщика, проверку его дееспособности в предусмотренных законом случаях и установление свободного волеизъявления. При наличии обоснованных сомнений в свободе волеизъявления, объеме полномочий или наличии конфликта интересов Ломбард вправе провести отдельное общение с клиентом и не совершать действия, выходящие за пределы подтвержденных полномочий.

11.12. Сведения, составляющие тайну предоставления микрокредита, и персональные данные раскрываются доверенному лицу только в пределах его полномочий и с соблюдением требований законодательства. По заявлению клиента либо его доверенного лица, действующего в пределах полномочий, Ломбард отключает отдельные способы информирования и обслуживания, если это допускается законодательством и технически возможно.

12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

12.1. Ломбард принимает письменные обращения, поданные лично, почтовой связью, электронной почтой, через интернет-ресурс или иные каналы Ломбарда, а также устные обращения по телефону и при личном посещении.

12.2. Отказ в приеме обращения не допускается. Письменное обращение регистрируется в день поступления либо не позднее следующего рабочего дня, если оно поступило вне рабочего времени.

12.3. При личной подаче клиенту выдается подтверждение приема либо на копии обращения проставляется отметка с датой, входящим номером и данными принявшего работника.

12.4. Устное обращение рассматривается незамедлительно, если это возможно. Если вопрос требует дополнительной проработки, клиенту предлагается оформить письменное обращение, которое рассматривается в общем порядке.

12.5. Обращение должно позволять идентифицировать заявителя и содержать суть вопроса, требования, контактные данные и, при наличии, номер Залогового билета и подтверждающие документы. Недостаточность информации не является основанием для отказа в приеме; Ломбард вправе запросить дополнительные сведения.

12.6. Срок рассмотрения письменного обращения составляет не более пятнадцати рабочих дней со дня его поступления.

12.7. При необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения продлевается еще на пятнадцать рабочих дней по мотивированному решению уполномоченного лица. Клиент извещается о продлении в течение трех рабочих дней.

12.8. Рассмотрение проводится объективно, всесторонне и своевременно. Работник, действия которого обжалуются, не принимает единоличное окончательное решение по обращению, если внутренними документами предусмотрена возможность отвода или передачи обращения иному лицу.

12.9. Ответ предоставляется на казахском языке или языке обращения и содержит мотивированные выводы по каждому существенному вопросу, ссылки на применимые нормы законодательства, внутренние документы и условия Залогового билета, а также разъяснение порядка обжалования.

12.10. Ответ подписывается уполномоченным лицом Ломбарда, кроме случаев направления автоматизированным способом, для которого законодательством допускается иной порядок удостоверения.

12.11. Ответ направляется способом, указанным в обращении или Залоговом билете: почтой, электронной почтой, SMS или push-уведомлением со ссылкой на полный текст, иным фиксируемым каналом либо вручается лично под подпись.

12.12. Ответ считается доставленным в случаях, предусмотренных законодательством и Залоговым билетом, включая получение совершеннолетним членом семьи по адресу, подтверждение электронной доставки, отказ от получения либо возврат почтового отправления с отметкой о невозможности вручения.

12.13. Обоснованное обращение является основанием для устранения нарушения, восстановления прав клиента, корректировки документов и процессов и принятия мер в отношении причин нарушения.

12.14. Ломбард ведет учет и анализ обращений, выявляет повторяющиеся причины и принимает корректирующие меры в соответствии с внутренними документами.

13. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗНОГЛАСИЙ

13.1. Положения настоящего раздела применяются до 31 декабря 2026 года включительно. При возникновении разногласий клиент вправе обратиться в Ломбард, к микрофинансовому омбудсману, в уполномоченный орган или суд в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

13.2. До заключения Залогового билета и при рассмотрении обращения Ломбард сообщает клиенту актуальные контактные данные и интернет-ресурс микрофинансового омбудсмана.

13.3. Ломбард взаимодействует с микрофинансовым омбудсманом и предоставляет запрошенные документы и сведения в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, с соблюдением тайны предоставления микрокредита и законодательства о персональных данных.

13.4. Обращение к микрофинансовому омбудсману не лишает клиента права обратиться в суд, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

13.5. По вопросам изменения условий просроченного микрокредита Заемщик вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в сроки и при соблюдении предварительного порядка, установленного статьей 9-2 Закона о МФД.

13.6. Решения микрофинансового омбудсмана исполняются Ломбардом в объеме и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан.

14. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ И ЗАЕМЩИКА

14.1. Заявитель и Заемщик вправе:

- 1) знакомиться с Правилами, тарифами, проектом Залогового билета и получать разъяснения;
- 2) получать полную и достоверную информацию о сумме, сроке, ставке, ГЭСВ, переплате, платежах, рисках и залоге;
- 3) отказаться от заключения Залогового билета до получения денег;
- 4) выбирать доступный метод погашения при наличии периодических платежей;
- 5) досрочно полностью или частично погашать микрокредит без санкций за досрочное погашение;
- 6) получать сведения о задолженности, распределении платежей и справку об отсутствии задолженности;
- 7) обращаться с предложением об изменении условий при просрочке;
- 8) подавать обращения в Ломбард, а до 31 декабря 2026 года включительно – микрофинансовому омбудсману, а также обращаться в уполномоченный орган и суд;
- 9) требовать сохранности и возврата предмета залога после исполнения обязательств;
- 10) осуществлять иные права, установленные законодательством и Залоговым билетом.

14.2. Заявитель и Заемщик обязаны:

- 1) предоставлять достоверные документы и сведения, необходимые для заключения и исполнения Залогового билета;
- 2) подтвердить законное происхождение и принадлежность предмета залога и сообщить обо всех обременениях и правах третьих лиц;
- 3) обеспечить возможность проверки и оценки имущества;
- 4) вернуть микрокредит и уплатить вознаграждение в сроки и порядке, установленных Залоговым билетом;
- 5) своевременно сообщать об изменении контактных данных и обстоятельствах, влияющих на исполнение обязательств;
- 6) не препятствовать законной реализации предмета залога после возникновения соответствующих оснований;
- 7) исполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством и Залоговым билетом.

15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА

15.1. Ломбард вправе:

- 1) запрашивать документы, сведения и согласия, необходимые для заключения и исполнения Залогового билета;
- 2) проверять личность Заявителя, сведения кредитного отчета, принадлежность и состояние предмета залога;
- 3) самостоятельно оценивать предмет залога и предлагать сумму микрокредита;

- 4) отказать в предоставлении микрокредита по основаниям, предусмотренным Правилами и законодательством;
- 5) начислять и получать вознаграждение и неустойку в пределах законодательства;
- 6) изменять условия в сторону улучшения для Заемщика;
- 7) обращаться взыскание на предмет залога и реализовывать его в установленном порядке;
- 8) уступать права требования и привлекать коллекторское агентство только в случаях и порядке, допускаемых законодательством;
- 9) осуществлять иные права, установленные законодательством и Залоговым билетом.

15.2. Ломбард обязан:

- 1) соблюдать законодательство, Правила и условия Залогового билета;
- 2) предоставлять достоверную информацию и проводить проверки, предусмотренные законодательством и настоящими Правилами;
- 3) соблюдать предельные суммы, сроки, ставки и платежи;
- 4) оформлять и выдавать Заемщику экземпляр Залогового билета и графика при его наличии;
- 5) обеспечивать сохранность и надлежащий учет залога;
- 6) передавать сведения в кредитное бюро и получать кредитные отчеты при наличии законных оснований и согласий;
- 7) соблюдать тайну предоставления микрокредита и законодательство о персональных данных;
- 8) рассматривать обращения, а до 31 декабря 2026 года включительно – взаимодействовать с микрофинансовым омбудсманом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- 9) уведомлять о просрочке и рассматривать заявления об изменении условий;
- 10) возвращать Заемщику превышение выручки от реализации залога над обязательствами и законными расходами;
- 11) исполнять иные обязанности, установленные законодательством.

15.3. Ломбард не вправе:

- 1) в одностороннем порядке ухудшать условия Залогового билета;
- 2) взимать не предусмотренные законом платежи;
- 3) требовать плату или неустойку за досрочное погашение;
- 4) пользоваться или распоряжаться заложенной вещью до возникновения законных оснований;
- 5) начислять вознаграждение и неустойку сверх установленных законом сроков и пределов;
- 6) заключать запрещенные законом соглашения с аффилированными частными судебными исполнителями или обращаться к аффилированному нотариусу;
- 7) продлевать срок без согласия Заемщика или на ухудшающих условиях;
- 8) совершать иные действия, запрещенные законодательством.

16. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

16.1. Стороны несут ответственность за нарушение Правил и Залогового билета в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

16.2. Ломбард отвечает за достоверность предоставляемой информации, сохранность предмета залога, соблюдение тайны и персональных данных и правомерность начислений и взыскания.

16.3. Заявитель отвечает за достоверность документов и сведений, законность владения предметом залога, отсутствие скрытых обременений и убытки, причиненные предоставлением недостоверной информации.

16.4. Заемщик отвечает за своевременное исполнение денежных обязательств и иные нарушения Залогового билета в пределах, установленных законодательством.

16.5. Сведения о Заявителе, Заемщике, микрокредите и залоге составляют тайну предоставления микрокредита и раскрываются только самому клиенту, его представителю и иным лицам в случаях и порядке, предусмотренных законом.

16.6. Сбор и обработка персональных данных осуществляются на законных основаниях, для определенных целей и в необходимом объеме с применением организационных и технических мер защиты.

16.7. Документы кредитного досье хранятся в течение сроков, установленных законодательством и номенклатурой дел Ломбарда.

17. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

17.1. Правила вводятся в действие с даты их утверждения Единственным участником Ломбарда, если решением не установлена иная дата.

17.2. Изменения и дополнения утверждаются высшим органом Ломбарда. Актуальная редакция доводится до сведения работников и размещается в порядке пункта 1.4 Правил.

17.3. Работники, участвующие в предоставлении и обслуживании микрокредитов, обязаны знать и соблюдать Правила, законодательство и внутренние документы Ломбарда.

17.4. Условия конкретного микрокредита определяются Залоговым билетом в пределах настоящих Правил и законодательства.

17.5. Недействительность отдельного положения Правил не влечет недействительность остальных положений.

17.6. Вопросы, не урегулированные Правилами, регулируются законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ломбарда, не противоречащими законодательству.

17.7. Реквизиты лицензии, юридический и фактический адреса и контактные данные Ломбарда размещаются в помещении Ломбарда и на его интернет-ресурсе при наличии и предоставляются клиенту по запросу. Контактные данные микрофинансового омбудсмана размещаются и предоставляются клиенту до 31 декабря 2026 года включительно.