«GoldFinMarket» Ломбарды» ЖШС
Жалғыз Қатысушының
2026 жылғы «20» шілде №10
шешімімен
БЕКІТІЛГЕН

«GoldFinMarket» Ломбарды» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің

МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ

Шәуілдір а., 2026 жыл

МАЗМҰНЫ

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР 2
2. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР 2
3. МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ 3
4. СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІ, ЖТСМ ЖӘНЕ ӨЗГЕ ДЕ ТӨЛЕМДЕР 4
5. ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ, КЕПІЛ ЗАТЫН БАҒАЛАУҒА ЖӘНЕ САҚТАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР 4
6. ӨТІНІШ БЕРУ ЖӘНЕ ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ 6
7. КЕПІЛ БИЛЕТІН ЖАСАСУ, ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ 7
8. МИКРОКРЕДИТТІ БЕРУ ЖӘНЕ ӨТЕУ 8
9. ТӨЛЕМГЕ ҚАБІЛЕТСІЗ ҚАРЫЗ АЛУШЫМЕН ЖҰМЫС ЖӘНЕ ӨНДІРІП АЛУ 9
10. КЛИЕНТТЕРМЕН ЖҰМЫС ТӘРТІБІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ 10
11. МҮГЕДЕКТІГІ БАР АДАМДАРҒА ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ БАСҚА ДА ЖҮРІП-ТҰРУЫ ШЕКТЕУЛІ ТОПТАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ 12
12. ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ЖОЛДАНЫМДАРЫН ҚАРА ТӘРТІБІ 13
13. КЕЛІСПЕУШІЛІКТЕРДІ РЕТТЕУ КЕЗІНДЕ МИКРОҚАРЖЫ ОМБУДСМАНЫМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ 14
14. ҚАРЫЗ АЛУШЫНЫҢ ЖӘНЕ ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ 15
15. ЛОМБАРДТЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ 15
16. ЖАУАПКЕРШІЛІК, ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ЖӘНЕ ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕР 17
17. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР 17

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы Микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – Микроқаржылық қызмет туралы заң), Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарды бекіту туралы» қаулысымен (бұдан әрі – № 92 Талаптар), Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне және «GoldFinMarket» Ломбарды» ЖШС-нің ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

1.2. Қағидалар Ломбардтың жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлкін кепілге салғыза отырып, жеке тұлғаларға нысаналы емес микрокредиттер берудің шарттары мен тәртібін айқындайды.

1.3. Микрокредиттер Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық және қамтамасыз етілу талаптарымен беріледі.

1.4 Қағидалар Ломбардтың жоғары органымен бекітіледі, ашық ақпарат болып табылады, коммерциялық құпияға немесе микрокредит беру құпиясына жатпайды және клиенттің алғашқы талабы бойынша танысу үшін беріледі. Қағидалардың көшірмесі Ломбардтың үй-жайларында көруге қолжетімді жерде және болған жағдайда Ломбардтың интернет-ресурсында орналастырылады.

1.5. Осы Қағидалар Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ломбард қызметін жүзеге асыру ерекшеліктерін ескере отырып қолданады.

1.6. Микрокредиттер беру кезінде Ломбард Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Қағидаларды, Кепіл билетінің талаптарын және Ломбардтың ішкі құжаттарын басшылыққа алады.

1.7. Ломбард осы Қағидалар шеңберінде заңды тұлғаларға микрокредиттер бермейді, жылжымайтын мүлікті кепілге қабылдамайды және нысаналы микрокредиттер бермейді.

1.8. Қазақстан Республикасының заңнамасы өзгерген жағдайда, осы Қағидалардың нормалары заңнамаға қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады. Заңнаманың императивтік нормалары Қағидаларға тиісті өзгерістер енгізілгеніне қарамастан қолданылады.

2. НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР

2.1. Қағидаларда Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ұғымдар, сондай-ақ мынадай қысқартулар қолданылады:

1) Ломбард – «GoldFinMarket» Ломбарды» ЖШС, микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға лицензиясы бар ломбард;

2) Өтініш беруші – 21 (жиырма бір) жасқа толған іс-әрекетке қабілетті, микрокредит алу үшін Ломбардқа жүгінген Қазақстан Республикасының азаматы;

3) Қарыз алушы – Ломбардпен Кепіл билетін жасасқан және бір мезгілде кепіл беруші болып табылатын Өтініш беруші;

4) қаржылық көрсетілетін қызметтерді тұтынушы – Ломбард микроқаржылық қызмет көрсететін немесе қызмет көрсетуді ұсынатын Өтініш беруші, Қарыз алушы не өзге де жеке тұлға;

5) микрокредит – Ломбардтың Қарыз алушыға мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық және қамтамасыз етілу шарттарымен беретін ақшасы;

6) Кепіл билеті - ломбардтағы микрокредит беру туралы шарттың және мүлікті кепілге салу заттарды кепілге салу туралы шарттың талаптарын қамтитын бірыңғай жазбаша құжат.

7) кепіл заты - өтініш берушіге заңды негізде тиесілі, жеке пайдалануға арналған, Ломбардқа кепілге берілетін жылжымалы мүлік;

8) бағалау құны - Ломбардтың қарап-тексеруі мен бағалауы негізінде тараптардың келісімімен айқындалған кепіл затының құны;

9) ЖТСМ - заңнамада белгіленген тәртіппен есептелетін, сенімді, жылдық, тиімді және салыстырмалы есептеудегі жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;

10) сыйақы - Кепіл билетімен айқындалған берілген микрокредит үшін төленетін ақы;

11) мерзімі өткен берешек - Кепіл билеті бойынша белгіленген мерзімде орындалмаған ақшалай міндеттемелер;

12) кредиттік досье - Өтініш беруші жүгінген сәттен бастап міндеттемелер тоқтатылғанға дейін Ломбард қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтердің жиынтығы;

13) ломбардтың уәкілетті тұлғасы - ішкі құжаттарға сәйкес шешімдер қабылдауға және іс-әрекеттер жасауға өкілеттігі бар Ломбард қызметкері немесе органы;

14) АЕК - республикалық бюджеті туралы заңмен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіш.

15) цифрлық объектілер - төлемдер және төлем жүйелері туралы заңнамада көзделген сәйкестендіру құралдарын пайдалана отырып, клиентті сәйкестендіруге мүмкіндік беретін ақпараттандыру объектілері;

16) микроқаржы омбудсманы - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес 2026 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғандағы мерзімге дейін микроқаржы ұйымы мен жеке тұлға арасында жасалған микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді оның жүгінуі бойынша реттеуді жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға.

3. . МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ

3.1. Осы Қағидалардың мақсаттары үшін Ломбард «Standard M» және «Standard» өнімдері шеңберінде жеке тұлғаларға нысаналы емес микрокредиттер береді.

3.2. «Standard M» өнімі - жеке тұлғаға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлкін кепілге салғыза отырып тиісті қаржы жылына белгіленген 100 (жүз) АЕК-тен аспайтын мөлшерде, күнтізбелік 45 (қырық бес) күнді қоса алғандағы мерзімге берілетін микрокредит.

3.3. «Standard» өнімі - жеке тұлғаға жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлкін кепілге салғыза отырып тиісті қаржы жылына белгіленген 8 000 (сегіз мың) АЕК-тен аспайтын мөлшерде, қоса алғанда 12 (он екі) айға дейінгі мерзімге берілетін микрокредит.

3.4. Микрокредиттің нақты сомасы мен мерзімі, тиісті өнім шеңберінде Өтініш беруші сұрған соманы, кепіл затының бағалау құны мен өтімділігін, сондай-ақ Ломбард тарифтерін ескере отырып айқындалады және Кепіл билетінде көрсетіледі.

3.5. Микрокредиттің мөлшері кепіл затының бағалау құнынан және мүліктің тиісті түрі үшін Ломбард белгілеген қаржыландырудың ішкі шекті коэффициентінен аспауға тиіс.

3.6. Тараптардың келісімі бойынша "Standard M" өнімі бойынша Кепіл билетінің қолданылу мерзімі Қарыз алушы үшін қолданыстағы немесе жақсартылған шарттарда 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімге ұзартылуы мүмкін. «Standard» өнімі бойынша Кепіл билетінің қолданылу мерзімі ұзарту мерзімін ескере отырып, микрокредиттің жалпы мерзімі 12 (он екі) айдан аспаған жағдайда ұзартылуы мүмкін.

3.7. Ломбардтың тарифтерімен осы бөлімде белгіленген шектерде ең төменгі сомалар мен мерзімдер, сондай-ақ өнімдер, кепіл затының түрлері, бөлімшелер мен қызмет көрсету арналары бойынша неғұрлым төмен шекті сомалар мен мерзімдер белгіленуі мүмкін.

4. СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІ, ЖТСМ ЖӘНЕ ӨЗГЕ ДЕ ТӨЛЕМДЕР

4.1. Сыйақы мөлшерлемесі мен ЖТСМ Кепіл билетінде айқындалады және уәкілетті органның және Қазақстан Республикасы Ұлттық банкінің бірлескен нормативтік құқықтық актісінде белгіленген шекті мөлшерлерден аспайды.

4.2. «Standard» өнімі шеңберінде берілетін микрокредиттер бойынша ЖТСМ-ның шекті мөлшері, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзге шекті мөлшер белгіленбесе, 46 (қырық алты) пайыздан аспайды.

4.3. «Standard M» өнімі шеңберінде 45 (қырық бес) күнтізбелік күнге дейінгі мерзімге, мөлшері 100 (жүз) АЕК-тен аспайтын микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемесі күніне 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайыздан төмен болады, ал ЖТСМ 179 (жүз жетпіс тоғыз) пайыздан аспайды.

4.4. «Standard M» өнімі шеңберінде берілген микрокредит бойынша міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,3 (нөл бүтін оннан үш) пайызынан аспайды, ал Қарыз алушының Кепіл билеті бойынша барлық төлемдерінің, оның ішінде сыйақы мен тұрақсыздық айыбының жиынтық сомасы, микрокредит сомасын қоспағанда, Кепіл билетінің бүкіл қолданылу кезеңінде берілген микрокредит сомасының жартысынан аспайды.

4.5. Өзге микрокредиттер бойынша тұрақсыздық айыбының мөлшері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектен аспайды және Кепіл билетінде көрсетіледі.

4.6. Ломбард Өтініш берушіден немесе Қарыз алушыдан заңнамада рұқсат етілген сыйақы мен тұрақсыздық айыбынан басқа төлемдерді белгілемейді және алмайды.

4.7. Сыйақы қарапайым әдіспен микрокредитті пайдаланған күндердің нақты саны үшін негізгі борыштың нақты қалдығына есептеледі. Толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеу кезінде сыйақы нақты пайдалану кезеңі үшін қайта есептеледі.

4.8. Микрокредитті беру күні және міндеттемені толық орындау күні қолданылатын есептеу әдістемесіне сәйкес ескеріледі. Уақыттық база және есептеу тәртібі Кепіл билетінде көрсетіледі және ЖТСМ-ді есептеу туралы нормативтік құқықтық актіге сәйкес қолданылады.

4.9. ЖТСМ Кепіл билеті жасалған күнге есептеледі, сондай-ақ ақшалай міндеттемелер сомасының немесе оларды төлеу мерзімдерінің өзгеруіне әкеп соғатын шарттар өзгерген кезде және заңнамада көзделген жағдайларда Қарыз алушының талабы бойынша қайта есептеледі.

4.10. Ломбард теңгемен берілген микрокредит бойынша міндеттемелер мен төлемдерді валюталық немесе өзге де баламаға байланыстыра отырып индекстемейді және мерзімі өткен сыйақыны, тұрақсыздық айыбын немесе өзге де төлемдерді негізгі борыш сомасына капиталдандырмайды.

4.11. Ломбард сыйақы мөлшерлемесін біржақты тәртіппен, оны төмендету жағдайларын қоспағанда, өзгертпейді.

5. ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ, КЕПІЛ ЗАТЫН БАҒАЛАУҒА ЖӘНЕ САҚТАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

5.1. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету — жеке пайдалануға арналған жылжымалы мүлікті кепілге салу болып табылады.

5.2. Кепіл заты Өтініш берушіге меншік құқығымен немесе оны кепілге салуға мүмкіндік беретін өзге де заңды негізде тиесілі болуы, айналымға қабілетті, өтімді, сақтауға және өткізуге жарамды болуы, сондай-ақ заңнамада өзгеше тікелей көзделмесе, тыйым салудан, кепілден және үшінші тұлғалардың өзге де құқықтарынан бос болуы тиіс.

5.3. Ломбард кепілге алмайды:

1) жылжымайтын мүлікті;

2) айналымнан алынған және айналымда шектелген заттарды;

3) тыйым салынған мүлікті және үшінші тұлғалардың құқықтарымен ауыртпалық салынған мүлікті;

4) болашақта кепіл берушінің жеке меншігіне айналатын мүлікті;

5) тез бұзылатын шикізатты, тамақ өнімдерін;

6) азаматтық заңнамада, атқарушылық іс жүргізу, оңалту және банкроттық туралы заңнамада, мемлекеттік наградалар туралы заңнамада және өзге де нормативтік құқықтық актілерде қабылдауға тыйым салынған мүлікті;

7) сәйкестендіру нөмірлері жойылған, бүлінген немесе өзгертілген мүлікті, егер мұндай нөмірлердің болуы міндетті болса;

8) теріден тігілген және басқа да бағалы киім-кешектерді, асхана сервиздерін, бағалы металдардан жасалған, сондай-ақ көркемдік құндылығы бар заттарды қоспағанда, пайдаланылып жүрген киім-кешекті, аяқ киімді, іш киімді, төсек-орын жабдығын, ас үй және асхана керек-жарақтарын;

9) балалар жабдықтарын;

10) мүгедектердің жүріп-тұруына арнайы арналған көлік құралдарын, мүгедектердің жүріп-тұруына арналған техникалық қосымша (компенсаторлық) құралдар мен арнайы құралдарды;

11) халықаралық және мемлекеттік жүлделерді, мемлекеттік ордендерді, медальдарды және Қазақстан Республикасының құрметті атақтарына төс белгілерін;

12) құрамында бағалы металдар мен асыл тастар бар зергерлік бұйымдарды тұтастай және жиынтығын зергерлік бұйымдардың сынығы ретінде;

13) мұндай күмән жойылғанға дейін шығу тегі немесе тиесілігі негізделген күмән тудыратын мүлікті.

5.4. Бағалауды Ломбард қызметкері мүлікті қарап-тексеру, оның жинақтылығын, жұмысқа жарамдылығын, сақталу жай-күйін, түпнұсқалығын, өтімділігін және өзге де сипаттамаларын тексеру арқылы, нарықтық бағаларды, шығындарды және ықтимал өткізу мерзімін ескере отырып жүргізеді. Бағалау құны тараптардың келісімімен айқындалады және Кепіл билетінде көрсетіледі.

5.5. Зергерлік бұйымдар мен бағалы металдардан жасалған сынықтарды бағалау олардың салмағын, сынамасын, жай-күйін және Ломбард бекіткен құндық параметрлерді ескере отырып жүргізіледі. Ломбард химиялық, тығыздық, электрохимиялық және өзге де рұқсат етілген тексеру әдістерін қолдануға құқылы. Өтініш беруші қажетті тексеруден бас тартқан жағдайда, мүлік кепілге қабылданбайды.

5.6. Құрамында бағалы металдар мен асыл тастар бар бүтін және жиынтық зергерлік бұйымдар зергерлік бұйымдардың сынығы ретінде қабылданбайды.

5.7. Затты кепілге қабылдау кезінде Ломбард, бұл қолданылатын жағдайларда, Өтініш берушінің қатысуымен оны мөрлейді немесе пломбылайды және Өтініш берушіге осы әрекеттің жүргізілгеніне көз жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

5.8. Кепіл билетінде Кепіл заттың сипаттамасы оны сәйкестендіруге мүмкіндік беруге тиіс және мүліктің түріне қарай оның атауын, санын, моделін, сериялық нөмірін, массасын, сынамасын, жай-күйін, жинақтылығын және өзге де маңызды белгілерін қамтуы тиіс.

5.9. Ломбард Кепіл заттың сақталуын қамтамасыз етеді, сондай-ақ оны өткізуге немесе Ломбардтың меншігіне өтуіне заңды негіздер туындағанға дейін Кепіл затты пайдаланбайды және оған билік етпейді.

5.10. Кепіл заты, міндеттемелер толық орындалғаннан кейін жеке басын куәландыратын құжат ұсынылған кезде Қарыз алушыға қайтарылады. Өкілге беру, тиісті өкілеттіктер болған жағдайда жүзеге асырылады.

6. ӨТІНІШ БЕРУ ЖӘНЕ ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ

6.1. Өтініш берілгенге дейін Ломбард қызметкері Өтініш берушіге микрокредит беру шарттары, оның мерзімі, шекті сомасы, сыйақы мөлшерлемесі, ЖТСМ, артық төлем сомасы, өтеу тәсілдері мен мерзімдері, кепілге қойылатын талаптар, мерзімі өткен берешектің және Кепіл заттың өткізілу тәуекелдері, тараптардың құқықтары мен міндеттері, жолданымдарды қарау және келіспеушіліктерді реттеу тәртібі туралы ақпарат береді.

6.2. Өтініш берушінің қалауы бойынша оған Кепіл билетінің жобасы ұсынылады және Ломбардтың жұмысына және басқа клиенттерге қызмет көрсетуге кедергі келтірмей, оның шарттарымен танысу үшін бір сағатқа дейінгі мерзім беріледі.

6.3. Микрокредит алу үшін Өтініш беруші мынадай құжаттарды ұсынады:

1) Өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттың түпнұсқасын (Қазақстан Республикасы азаматының жеке куәлігі немесе Қазақстан Республикасы азаматының паспорты);

2) Кепіл затты және меншік құқығын немесе иеленудің заңдылығын растайтын құжаттарды, егер мұндай құжаттар бар болса немесе осы мүлік үшін талап етілсе;

3) кредиттік есепті алуға, кредиттік бюроға мәліметтерді ұсынуға, дербес деректерді жинауға және өңдеуге, сондай-ақ заңнамада көзделген өзге де келісімдерді;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларда жұбайының (зайыбының) келісімін;

5) заңнамада тікелей көзделген немесе Өтініш берушіні сәйкестендіру, кепіл затын тексеру және шешім қабылдау үшін қажетті өзге де құжаттар мен мәліметтерді.

6.4. Осы Қағидалардың 6.3-тармағының 4) тармақшасында көрсетілген жұбайының (зайыбының) келісімі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен, нысанда және жағдайларда ұсынылады.

6.5. Микрокредит тек 21 (жиырма бір) жасқа толған, әрекетке қабілетті Қазақстан Республикасының азаматына беріледі. Ломбард осы Қағидаларға және Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес микрокредиттік өнімдерге рұқсат етудің өзге де объективті өлшемшарттарды белгілеуге құқылы.

6.6. Ломбард мерзімді әскери қызмет өткеруі кезеңінде мерзімді әскери қызметшілерге, егер кредиттік есепте Өтініш берушінің мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы ақпарат болған жағдайда, микрокредиттер бермейді.

6.7. Ломбард құжаттар немесе қажетті келісімдер ұсынылмаған жағдайда; мәліметтердің дұрыс еместігі анықталған кезде; кепіл заты белгіленген талаптарға сәйкес келмеген жағдайда; кепіл затының өтімділігі немесе құны жеткіліксіз болған жағдайда; алаяқтық, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (жылыстату) немесе терроризмді қаржыландыру белгілері болған жағдайда; Өтініш берушіні сәйкестендіру мүмкін болмаған жағдайда; сондай-ақ заңда көзделген өзге де негіздер болған кезде микрокредит беруден бас тартуға құқылы.

6.8. Шешім құжаттардың толық топтамасы алынған, кепіл заты бағаланған және ақпараттық жүйелерден қажетті мәліметтер алынған сәттен бастап бір сағаттан кешіктірмей қабылданады. Өтініш берушінің кемшіліктерді жоюға жұмсаған уақыты және сыртқы ақпараттық жүйелерден жауап күту уақыты, егер заңнамада рұқсат етілсе, көрсетілген мерзімде енгізілмейді.

6.9. Қабылданған шешім туралы Өтініш берушіге дереу ауызша және (немесе) оның жолданымында көрсетілген тәсілмен хабардар етіледі. Бас тарту кезінде құпиялылық, алаяқтыққа қарсы іс-қимыл және және қаржы мониторингі туралы заңнаманың талаптарын бұзбайтын көлемде бас тарту себебі хабарланады.

6.10. Жүргізілген тексерулердің нәтижелері мен қабылданған шешім ішкі құжаттарда белгіленген көлемде ақпараттық жүйеде және кредиттік досьеде тіркеледі.

7. КЕПІЛ БИЛЕТІН ЖАСАСУ, ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ

7.1. Микрокредит беру туралы шарт және ломбардтағы заттарды кепілге салу туралы шарт жазбаша нысанда Кепіл билеті арқылы ресімделеді. Кепіл билетінің берілуі азаматтық заңнамада көзделген жағдайларда шарттың жасалуына теңестіріледі**.**

7.2. Кепіл билеті екі данада жасалады, Ломбард пен Қарыз алушы қол қояды; бір данасы Қарыз алушыға беріледі, екінші данасы кредиттік досьеде сақталады. Электрондық нысан заңнама талаптары сақталған жағдайда ғана қолданылады.

7.3. Кепіл билеті заңнамада белгіленген міндетті талаптар мен мәліметтерді қамтиды, оның ішінде бірінші бетінде микрокредиттің толық құны, сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі, ЖТСМ, артық төлем сомасы, төлемдерді тәртібі мен күндері, кепіл затының сипаттамасы мен бағалау құны, жауапкершілік, хабарлау тәсілдері, шартқа өзгерістер енгізу және оны тоқтату тәртібі, кепіл затын өткізу шарттары, сондай-ақ сатылымнан түскен түсімнің берешек сомасынан асып кеткен бөлігін қайтару тәртібі көрсетіледі.

7.4. Егер өтеу мерзімді төлемдерді көздейтін болса, Кепіл билетінде белгіленген нысандағы өтеу кестесі қоса беріледі. Мерзім соңында біржолғы төлем жағдайды, міндеттемелердің күндері мен сомасы Кепіл билетінде көрсетіледі.

7.5. Қол қойылғанға дейін Ломбард қызметкері маңызды талаптарды түсіндіреді және Қарыз алушының сұрақтарына жауап береді. Қол қою Қарыз алушының құжаттарды алғанын және олардың талаптарымен саналы түрде келіскенін растайды, алайда заңда белгіленген Қарыз алушының құқықтарын шектемейді.

7.6. Заңнамада көзделген, Қарыз алушы үшін талаптарды біржақты тәртіппен жақсарту жағдайларын қоспағанда, талаптарды өзгерту тараптардың жазбаша келісімі бойынша жүзеге асырылады.

7.7. Талаптарды жақсартуға тұрақсыздық айыбын төмендету немесе жою, сыйақы мөлшерлемесін төмендету, төлемді кейінге қалдыру немесе бөліп төлеу, сондай-ақ ақшалай жүктемені азайтатын немесе Қарыз алушының жағдайын жақсартатын өзге де өзгерістер жатады.

7.8. Талаптар біржақты тәртіппен жақсартылған жағдайда, Ломбард Қарыз алушыны Кепіл билетінде көзделген тәсілмен хабардар етеді. Қарыз алушы заңнамада белгіленген тәртіппен ұсынылған талаптардан он төрт күнтізбелік күн ішінде бас тартуға құқылы.

7.9. Мерзімді ұзартуға Қарыз алушының келісімімен және оның жағдайын сақтайтын немесе жақсартатын шарттарда ғана жол беріледі. Ұзарту, қосымша келісіммен немесе егер қажет болса, ЖТСМ-ді қайта есептей отырып, Кепіл билетінің жаңа редакциясымен ресімделеді.

7.10. Кепіл билеті міндеттемелердің тиісінше орындалуы, мерзімінен бұрын толық өтелуі, кепіл затының заңда белгіленген жағдайларда өткізілуі немесе Ломбардтың меншігіне өтуі, тараптардың келісімі, сондай-ақ азаматтық заңнамада көзделген өзге де негіздер бойынша тоқтатылады.

7.11. Кепіл билеті жоғалған жағдайда, Қарыз алушының өтініші бойынша оның жеке басы сәйкестендірілгеннен кейін, Ломбард Кепіл билетінің телнұсқасын береді.

8. МИКРОКРЕДИТТІ БЕРУ ЖӘНЕ ӨТЕУ

8.1. Микрокредит Кепіл билетіне қол қойылғаннан, Кепіл затын кепілге бергеннен және өзге де алдын ала шарттар орындалғаннан кейін беріледі.

8.2. Ақша Ломбардтың кассасы арқылы қолма-қол беріледі не Қарыз алушының банктік шотына аударылады немесе заңнамада тыйым салынбаған және Кепіл билетінде көзделген өзге де тәсілмен аударылады.

8.3. Өтеу тәсілі Кепіл билетімен айқындалады. Өтеу қолма-қол ақшамен касса арқылы, қолма-қол ақшасыз аудару жолымен немесе қолжетімді өзге де тәсілмен жүзеге асырылады. Ақша Ломбардқа түскен сәттен бастап міндеттеме орындалды деп есептеледі.

8.4. Микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен немесе төлемдер кестесіне сәйкес мерзімді төлемдермен өтеледі. Мерзімді төлемдер кезінде Қарыз алушы Ломбард ұсынған тәсілдердің ішінен таңдаған аннуитеттік, сараланған немесе заңнамада рұқсат етілген өзге де әдіс қолданылуы мүмкін. Қолма-қол ақшасыз тәсілмен өтеу кезінде Ломбардтың жұмыс уақытында Ломбардтың банктік шотына түскен ақша қаражаты, олар есепке жазылған күні түскен болып есептеледі. Ломбардтың жұмыс уақытынан тыс уақытта, сондай-ақ демалыс немесе мереке күндері түскен ақша қаражаты Ломбардтың келесі жұмыс күні түскен болып есептеледі.

8.5. Қарыз алушы микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеуге құқылы, бұл ретте мерзімінен бұрын өтеу үшін тұрақсыздық айыбы және өзге де төлемдер алынбайды. Сыйақы тек нақты пайдаланған күндер үшін ғана есептеледі.

8.6. Егер төлем күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келсе, төлем заңнамада немесе Кепіл билетінде өзге де неғұрлым қолайлы тәртіп белгіленбесе, тұрақсыздық айыбынсыз келесі жұмыс күні жүргізіледі.

8.7. Жеткіліксіз төлем Кепіл билетінде белгіленген кезектілік тәртібіне сәйкес бөлінеді. Егер Кепіл билетінде төлемдерді өтеу кезектілігі тікелей белгіленбесе, төлем мынадай тәртіппен өтелуге бағытталады:

1) Ломбардтың орындауды алу байланысты шығыстарына;

2) тұрақсыздық айыбына;

3) мерзімі өткен сыйақыға;

4) ағымдағы кезең үшін сыйақыға;

5) мерзімі өткен негізгі борышқа;

6) ағымдағы кезең үшін негізгі борышқа.

8.8. Қызмет көрсету кезінде Қарыз алушының өтініші бойынша Ломбард үш жұмыс күні ішінде төленген сомалар, мерзімі өткен берешек мөлшері, берешек қалдығы, сондай-ақ кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері туралы мәліметтерді ұсынады.

8.9. Микрокредит толық өтелгеннен кейін Ломбард кепіл затын қайтарады және Қарыз алушының өтініші бойынша үш жұмыс күні ішінде берешектің жоқтығы туралы анықтаманы тегін береді.

8.10. Мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініш бойынша Ломбард үш жұмыс күні ішінде қайтарылуға тиіс соманың мөлшері туралы ақпаратты тегін хабарлайды.

9. ТӨЛЕМГЕ ҚАБІЛЕТСІЗ ҚАРЫЗ АЛУШЫМЕН ЖҰМЫС ЖӘНЕ ӨНДІРІП АЛУ

9.1. Мерзімі өткен берешек туындаған кезде Ломбард ол туындаған күннен бастап күнтізбелік он күннен кешіктірмей Қарыз алушыға Кепіл билетінде көзделген тәсілмен жазбаша хабарлама жібереді.

9.2. Хабарламада мерзімі өткен төлемдердің мөлшері, оларды төлеу туралы талап, орындамаудың салдары, шарт талаптарын өзгерту туралы ұсыныспен жүгіну құқығы және өзге де қажетті мәліметтер қамтылады және Кепіл билетінде көзделген тәсілмен жіберіледі.

9.3. Хабарлама жіберілген күннен бастап отыз күнтізбелік күн ішінде Қарыз алушы мерзімін өткізіп алудың туындау себептері мен өтінішті негіздейтін мән-жайларды көрсете отырып және растайтын құжаттарды қоса бере отырып, талаптарды өзгерту туралы жазбаша ұсыныспен жүгінуге құқылы.

9.4. Ломбард қайта құрылымдау туралы өтінішті алған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде қарайды және Кепіл билетінде көзделген тәсілмен келісетінін, қарсы ұсынысын немесе уәжді негіздемесімен бас тартуын хабарлайды.

9.5. Қарау барысында мөлшерлемені төмендету, төлемді кейінге қалдыру немесе бөліп төлеу, өтеу мерзімін, тәртібі мен кезектілігін өзгерту, тұрақсыздық айыбын жою, бас тарту төлемін қабылдау және заңнамада рұқсат етілген әрі ломбард моделіне қолданылатын өзге де шараларды қабылдау ұсынылуы мүмкін.

9.6. Қарыз алушының берешекті реттеу туралы уақтылы берілген өтінішін қарау кезеңінде және заңнамада көзделген жағдайларда шешім хабарланғанға дейін, Ломбард кепіл нысанасын өткізбейді және оны өзінің меншігіне айналдырмайды.

9.7. Берешекті өндіріп алу кезінде Қарыз алушымен өзара іс-қимыл, заңда белгіленген байланысу уақыты, жиілігі мен тәсілдерін, микрокредит беру құпиясын сақтай отырып, сондай-ақ Қарыз алушыны жаңылыстыруға немесе оған құқыққа қайшы қысым көрсетуге жол бермей, тиісті түрде жүзеге асырылады.

9.8. Міндеттемелер орындалмаған және кепіл өтелмеген (сатып алынбаған) жағдайда, кепіл заты микрокредитті өтеу мерзімі аяқталған күннен бастап кемінде бір ай өткеннен кейін және Кепіл билетінің талаптары мен заңнама талаптары сақталған жағдайда ғана өткізілуі немесе Ломбардтың меншігіне өтуі мүмкін.

9.9. Міндетті тіркеуге жатпайтын кепіл заты, егер бұл шартта көзделсе, сауда-саттық өткізілмей өткізілуі мүмкін. Міндетті тіркеуге жататын кепіл заты жария сауда-саттық арқылы өткізіледі. Егер мұндай кепіл заты заңда белгіленген мерзім ішінде сауда-саттықта өткізілмесе, ол азаматтық заңнамада көзде лген тәртіппен Ломбардтың меншігіне өтуі мүмкін.

9.10. Кепіл затын өткізі немесе оның Ломбардтың меншігіне өтуі нәтижесінде кепіл шарты, Кепіл билеті және Қарыз алушының міндеттемелері азаматтық заңнамада көзделген көлемде және тәртіппен тоқтатылады.

9.11. Кепіл затын өткізуден түскен, Қарыз алушының міндеттемелерінің сомасы мен заңды шығыстар мөлшерінен асатын ақша қаражаты заңнамада және Кепіл билетінде көзделген тәртіппен Қарыз алушыға қайтарылады.

9.12. Ломбард мерзімі өткен берешек бойынша қатарынан тоқсан күнтізбелік күн өткеннен кейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын төлеуді талап етпейді.

10. КЛИЕНТТЕРМЕН ЖҰМЫС ТӘРТІБІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ

10.1. Осы бөлім микрокредит берудің барлық кезеңдерінде: кеңес беру, өтініш беру және оны қарау, кепіл затын бағалау, шешім қабылдау, Кепіл билетін жасасу және орындау, микрокредитті өтеу, кепіл затын қайтару немесе өткізу, өтініштерді қарау және берешекті реттеу кезінде Ломбардтың Өтініш берушілермен, Қарыз алушылармен және қаржылық көрсетілетін қызметтерді өзге де тұтынушыларымен өзара іс-қимыл жасаудың бірыңғай тәртібін белгілейді.

10.2. Клиенттермен жұмыс Қазақстан Республикасының заңнамасына, осы Қағидаларға және Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын, ұсынылатын ақпараттың дұрыстығын, құпиялылықты және белгіленген рәсімдердің біркелкі қолданылуын қамтамасыз ете отырып жүзеге асырылады.

10.3. Клиенттерге қызмет көрсету Ломбардтың үй-жайларында, сондай-ақ телефон, электрондық пошта, интернет-ресурс және олар болған кезде, өзге де байланыс арналары арқылы жүзеге асырылады. Орналасқан жері, жұмыс режимі, байланыс деректері және қолжетімді қызмет көрсету арналары туралы мәліметтер Ломбардтың үй-жайларында және ол болған кезде, Ломбардтың интернет-ресурсында орналастырылады.

10.4. Клиент жүгінген кезде Ломбард қызметкері жүгіну себебін анықтайды, өз өкілеттіктері шегінде консультация береді және клиенттің талап етуі бойынша өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса), лауазымын және Ломбардтың атауын хабарлайды. Қызметкердің өкілеттіктері шегінен шығатын мәселе Ломбардтың уәкілетті тұлғасына беріледі.

10.5. Өтініш бергенге дейін Ломбард қызметкері клиентке осы Қағидалардың 6.1-тармағында көзделген ақпаратты, оның ішінде микрокредит беру талаптары, кепіл затын бағалау және сақтау тәртібі, мерзімі өткен берешек туындаған және кепіл заты сатып алынбаған жағдайларда туындауы мүмкін салдарларды, өтініш беру тәртібі және келіспеушіліктерді реттеу тәсілдері туралы ақпаратты ұсынады.

10.6. Ақпарат клиенттің саналы шешім қабылдауы үшін жеткілікті көлемде, жүйелі түрде және түсінікті тілде ұсынылады. Дұрыс емес немесе бір-біріне қайшы келетін мәліметтерді беруге, елеулі талаптарды жасыруға, микрокредиттің құны немесе міндеттемелерді орындамаудың салдары туралы жалаған түсінік қалыптастыруға, сондай-ақ клиентке заңсыз қысым көрсетуге жол берілмейді.

10.7. Клиентке осы Қағидалармен, қолданыстағы тарифтермен, Кепіл билетінің жобасымен, болған жағдайда өтеу кестесімен, шарт жасалғанға дейін ұсынылуға тиіс өзге де құжаттармен танысуға, сондай-ақ олардың мазмұны бойынша түсініктемелер алуға мүмкіндік беріледі.

10.8. Ақпарат пен құжаттар клиенттің өтініш білдірген тілін және заңнама талаптарын ескере отырып, қазақ немесе орыс тілдерінде ұсынылады. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі, оның ішінде ақпарат алудың қолжетімді нысандары мен сенім білдірілген тұлғаның қатысуы осы Қағидалардың 11-бөлімінде айқындалады.

10.9. Микрокредит беру туралы өтініш, Өтініш беруші сәйкестендірілгеннен және осы Қағидалардың 6-бөлімінде көзделген құжаттар мен мәліметтер ұсынылғаннан кейін қабылданады. Құжаттар толық болмаған жағдайда, Ломбард қызметкері қандай құжаттарды немесе мәліметтерді ұсыну қажеттігін түсіндіреді. Шешім қабылдау мерзімі осы Қағидалардың 6.8-тармағында белгіленген тәртіппен есептеледі.

10.10. Өтініш және оны қарау нәтижелері Ломбардтың ішкі құжаттарына сәйкес ақпараттық жүйеде және (немесе) кредиттік дерекнамада тіркеледі. Қабылданған шешім туралы клиент осы Қағидалардың 6.9-тармағында белгіленген тәртіппен хабардар етіледі.

10.11. Кепіл билетіне қол қойылғанға дейін Ломбард қызметкері клиенттің шарттың елеулі талаптарымен танысқанын, қойылған сұрақтарға жауап алғанын және еркін ерік білдіретінін тексереді.

10.12. Клиенттің дербес деректерін жинауға және өңдеуге, кредиттік есепті алуға, кредиттік бюроға мәліметтер ұсынуға және өзге де заңдық маңызы бар әрекеттерді жүзеге асыруға беретін келісімі заңнамада көзделген жағдайларда және тәртіппен ресімделеді. Егер заңнамада жеке ерік білдіру талап етілсе, келісімді клиенттің үнсіздігінен немесе алдын ала қойылған белгіден болжауға болмайды.

10.13. Қосымша қызмет микрокредиттен бөлек және егер заңнамада өзгеше тікелей көзделмесе, тек ерікті негізде ұсынылады. Келісімді алғанға дейін клиентке қызметтің атауы мен құны, оны жеткізуші туралы мәліметтер, қызметтен бас тарту құқығы және мұндай бас тартудың негізгі қаржылық өнімді ұсынуға әсері туралы ақпарат беріледі. Қосымша қызметке келісім жеке ресімделеді.

10.14. Кепіл билеті жасалғаннан кейін Қарыз алушыға оның данасы, болған жағдайда өтеу кестесі және берілуге жататын өзге де құжаттар беріледі. Ақша енгізілген кезде Ломбард төлемнің жасалған күнін, сомасын және төлем мақсатын көрсете отырып, төлемді растайтын құжат береді.

10.15. Микрокредитке қызмет көрсету кезеңінде Ломбард Қарыз алушының сұрауы бойынша берешек, жүргізілген төлемдер, алдағы төлемдер және түскен ақшаның бөлінуі туралы мәліметтерді осы Қағидалардың 8-бөлімінде және заңнамада көзделген тәртіппен және мерзімдерде ұсынады.

10.16. Клиент Ломбардқа тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда), жеке басын куәландыратын құжат, мекенжайы, телефон нөмірі, электрондық поштасы және өзара іс-қимыл жасау үшін пайдаланылатын өзге де деректер өзгергені туралы хабарлайды. Мұндай хабарлама келіп түскенге дейін Ломбард Кепіл билетінде немесе клиенттің соңғы өтінішінде көрсетілген мәліметтер мен байланыс тәсілдерін пайдалануға құқылы.

10.17. Клиентпен өзара іс-қимылды тек тиісті өкілеттіктері бар қызметкерлер және өзге де тұлғалар ғана жүзеге асырады. Өкілге немесе үшінші тұлғаға мәліметтерді беру олардың өкілеттіктері расталған және микрокредит беру құпиясы мен дербес деректер туралы заңнама талаптары сақталған жағдайда ғана жүзеге асырылады.

10.18. Ломбард ауызша және жазбаша қызмет көрсетудің құпиялылығын, клиенттің құжаттарының сақталуын және микрокредит беру құпиясын құрайтын мәліметтерге қол жеткізуді шектеуді қамтамасыз етеді. Заңнамада көзделген жағдайларды қоспағанда, клиенттің келісімінсіз, бөгде адамдардың қатысуымен клиенттің микрокредит шарттары мен берешегін талқылауға жол берілмейді.

10.19. Заңнама талаптарына, кепіл затының сипаттамаларына немесе нақты операцияның тәуекелдеріне қатысы жоқ белгілер бойынша клиентке қызмет көрсетуден бас тартуға немесе оған қызмет көрсету тәртібінде айырмашылықтар белгілеуге жол берілмейді. Мүгедектігі бар адамдар мен халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін қолжетімділікті қамтамасыз етуге бағытталған арнайы шаралар негізсіз артықшылық беру болып табылмайды.

10.20. Клиенттердің өтініштері, шағымдары мен наразылықтары осы Қағидалардың 12-бөлімінде белгіленген тәртіппен қабылданады және қаралады. Келіспеушіліктер туындаған жағдайда клиентке оларды реттеудің заңнамада көзделген тәсілдері, оның ішінде 2026 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғандағы мерзімге дейін микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығы, сондай-ақ уәкілетті органға немесе сотқа жүгіну құқығы түсіндіріледі.

10.21. Мерзімі өткен берешек туындаған жағдайда Қарыз алушымен өзара іс-қимыл осы Қағидалардың 9-бөлімінде белгіленген тәртіппен жүзеге асырылады. Ломбард қызметкерлері Қарыз алушыны берешек мөлшеріне, мерзімін өткізіп алудың құқықтық салдарына, Ломбардтың өкілеттіктеріне немесе Қарыз алушының өз құқықтарын қорғау тәсілдеріне қатысты жаңылыстыруыға жол құқылы емес.

10.22. Міндеттемелер толық орындалғаннан кейін Ломбард микрокредитке қызмет көрсетуді тоқтатады, кепіл затын қайтарады және Қарыз алушының өтініші бойынша осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен берешектің жоқтығы туралы анықтама береді. Кепіл затын және құжаттарды беру Ломбардтың есепке алу жүйесінде тіркеледі.

10.23. Ломбард клиенттермен өзара іс-қимыл жасайтын қызметкерлерді оқытуды, оларға осы Қағидалар мен ішкі рәсімдерді жеткізуді, сондай-ақ қызмет көрсету сапасына, ақпарат берудің дұрыстығына, құжаттардың ресімделуіне және белгіленген мерзімдердің сақталуына ішкі бақылауды қамтамасыз етеді. Анықталған бұзушылықтар жойылуға жатады, ал олардың туындау себептері ішкі процестерді жетілдіру кезінде ескеріледі.

11. МҮГЕДЕКТІГІ БАР АДАМДАРҒА ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ БАСҚА ДА ЖҮРІП-ТҰРУЫ ШЕКТЕУЛІ ТОПТАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ

11.1. Ломбард мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына басқа қаржы қызметтерін тұтынушылармен тең шарттарда, кемсітушілікке жол бермей, қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі қолданыстағы ұлттық стандарттың, осы Қағидалардың талаптарын және клиенттің жеке қажеттіліктерін ескере отырып қызмет көрсетеді.

Өзара іс-қимыл ерекшеліктері

11.2. Клиент жүгінген кезде Ломбард қызметкері өзара іс-қимыл жасаудың қажетті тәсілін дұрыс анықтайды және кеңес беру, микрокредит шарттарымен танысу, өтінішті толтыру, құжаттарға қол қою және оларды алу, төлемдерді енгізу, кепіл затын қайтару және өтініш беру кезінде ақылға қонымды көмек көрсетеді.

11.3. Клиентке тек автоматтандырылған ақпараттандыру немесе қызмет көрсету жүйесімен ғана өзара іс-қимыл жасаумен шектелмей, Ломбард қызметкеріне тікелей жүгіну мүмкіндігі беріледі. Ломбард қызметкері ақпаратты түсінікті тәсілмен түсіндіреді, бұл ретте клиенттің дербестігін шектемейді, қысым көрсетуге немесе көмекті күштеп ұсынуға жол бермейді.

11.4. Үй-жайдың, кіреберіс тобының, қозғалыс маршрутының, күту және қызмет көрсету орындарының, визуалды навигацияның және инфрақұрылымның өзге де элементтерінің қолжетімділігі Қазақстан Республикасының заңнамасында және ұлттық стандартта көзделген көлемде және тәртіппен қамтамасыз етіледі. Инфрақұрылымның жекелеген элементін уақытша пайдалану мүмкін болмаған жағдайда, Ломбард қызмет көрсетудің қолжетімді балама тәсілін ұсынады және қызметті алуға болатын ең жақын жердег қолжетімді орын немесе тәсілі туралы мәліметтерді хабарлайды.

11.5. Қызмет көрсету құпиялылықты, клиенттің қадір-қасиетін және шешімдерді өз бетінше қабылдау құқығын құрметтеу қағидаттарын сақтай отырып жүзеге асырылады. Мүгедектіктің немесе қозғалу мүмкіндігінің шектеулі болуы өздігінен өтінішті қабылдаудан, ақпарат беруден не қызмет көрсетуден бас тартуға негіз болып табылмайды.

Ақпарат алудың қолжетімді нысандары

11.6. Микрокредит шарттары, құқықтар, міндеттер, төлемдер, тәуекелдер, өтініш беру тәртібі және қызмет көрсетудің қолжетімді тәсілдері туралы ақпарат клиенттің қажеттіліктері мен таңдаған өзара іс-қимыл арнасын ескере отырып, оның қабылдауына қолжетімді нысанда ұсынылады.

11.7. Клиентпен келісім бойынша ақпарат пен құжаттар Ломбард қызметкердің ауызша түсіндіруі арқылы, оқуға ыңғайлы форматтағы қағаз жеткізгіште, клиент пайдаланатын техникалық құралдармен үйлесімді электрондық нысанда немесе заңнамада тыйым салынбаған өзге де қолжетімді тәсілмен ұсынылады.

11.8. Ломбард клиентке қызмет көрсетудің қолжетімді тәсілдері мен құжаттардың форматтары, бейімделген үй-жайлардың орналасқан жері мен жұмыс режимі, құжаттарға қол қоюдың және өз ерік білдірудің қолжетімді тәсілдері, қызметкерден кеңес алу мүмкіндігі, сондай-ақ егер мұндай өшіруге заңнамада жол берілсе және техникалық тұрғыдан мүмкін болса, ақпараттандыру мен қызмет көрсетудің жекелеген тәсілдерін өшіру тәртібі туралы ақпаратты жеткізеді.

Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы

11.9. Клиенттің еркі бойынша қызметтер нотариалды куәландырылған сенімхаттың немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өкілеттіктерді растайтын өзге де құжаттың негізінде әрекет ететін сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен көрсетіледі.

11.10. Берілген өкілеттіктер шегінде сенім білдірілген тұлға консультация алуға қатысуға, ақпарат пен құжаттарды алуға және ұсынуға, арыз және өтінішхаттар беруге, оларға жауаптар алуға, сондай-ақ микрокредит алу және оған қызмет көрсетуге байланысты өзге де әрекеттерді жасауға құқылы.

11.11. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы заңнамада көзделген жағдайларда Өтініш берушіні немесе Қарыз алушыны сәйкестендіруді, оның әрекет қабілеттілігін тексеруді және еркін ерік білдіруін анықтауды алмастырмайды. Ерік білдіру бостандығына, өкілеттіктер көлеміне немесе мүдделер қақтығысының болуына қатысты негізделген күмән туындаған жағдайда, Ломбард клиентпен жеке сөйлесуге және расталған өкілеттіктер шегінен шығатын әрекеттерді жасамауға құқылы.

11.12. Микрокредит беру құпиясын құрайтын мәліметтер және дербес деректер сенім білдірілген тұлғаға оның өкілеттіктері шегінде ғана және заңнама талаптары сақтала отырып ашылады. Клиенттің немесе өз өкілеттіктері шегінде әрекет ететін оның сенім білдірілген тұлғасының өтініші бойынша, егер бұл заңнамада рұқсат етілсе және техникалық тұрғыдан мүмкін болса, Ломбард , хабарлау мен қызмет көрсетудің жекелеген тәсілдерін өшіреді.

12. ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ЖОЛДАНЫМДАРЫН ҚАРА ТӘРТІБІ

12.1. Ломбард, жеке өзі берген жазбаша жолданымдарды, пошта байланысы арқылы, электрондық пошта арқылы, интернет-ресурс немесе Ломбардтың өзге де байланыс арналары арқылы берілген жазбаша өтініштерді, сондай-ақ телефон арқылы және жеке қабылдау кезінде берілген ауызша жолданымдарды қабылдайды.

12.2. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді. Жазбаша жолданым келіп түскен күні немесе ол жұмыс уақытынан тыс уақытта келіп түскен жағдайда келесі жұмыс күнінен кешіктірілмей тіркеледі.

12.3. Жеке өзі тапсырған кезде клиентке қабылдауды растау беріледі не жолданымның көшірмесіне қабылданған күні, кіріс нөмірі және қабылдаған қызметкер туралы мәліметтер көрсетілген белгі қойылады.

12.4. Ауызша жолданым, егер бұл мүмкін болса, дереу қаралады. Егер мәселе қосымша пысықтауды қажет етсе, клиентке жалпы тәртіппен қаралатын жазбаша жолданым беру ұсынылады.

12.5. Жолданым өтініш берушіні сәйкестендіруге мүмкіндік беруге және мәселенің мәні, талаптары, байланыс деректері, сондай-ақ болған жағдайда Кепіл билетінің нөмірі мен растайтын құжаттар қамтылуға тиіс. Ақпараттың жеткіліксіз болуы жолданымды қабылдаудан бас тартуға негіз болып табылмайды. Ломбард қосымша мәліметтерді сұратуға құқылы.

12.6. Жазбаша жолданымды қарау мерзімі ол келіп түскен күннен бастап он бес жұмыс күнінен аспайды.

12.7. Нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, уәкілетті тұлғаның дәлелді шешімі негізінде жолданымды қарау мерзімі қосымша он бес жұмыс күніне ұзартылады. Өтініш берушіге ұзарту туралы үш жұмыс күні ішінде хабарланады.

12.8. Жолданымды қарау объективті, жан-жақты және уақтылы жүзеге асырылады. Егер ішкі құжаттарда жолданымды басқа тұлғаға беру немесе беру мүмкіндігі көзделсе, іс-әрекеттеріне шағым жасалып отырған қызметкер жолданым бойынша жеке-дара түпкілікті шешім қабылдамайды.

12.9. Жауап қазақ тілінде немесе жолданым берілген тілде ұсынылады және онда әрбір маңызды мәселе бойынша дәлелді қорытындылар, қолданыстағы заңнама нормаларына, ішкі құжаттарға және Кепіл билетінің талаптарына сілтемелер, сондай-ақ шағымдану тәртібі туралы түсіндірме қамтылады.

12.10. Жауапқа Ломбардтың уәкілетті тұлғасы қол қояды, заңнамаға сәйкес куәландырудың өзге тәртібіне жол берілетін автоматтандырылған тәсілмен жіберілетін жағдайларды қоспағанда.

12.11. Жауап жолданымда немесе Кепіл билетінде көрсетілген тәсілмен: пошта арқылы, электрондық пошта арқылы, толық мәтінге сілтеме қамтылған SMS немесе push-хабарлама арқылы, өзге де тіркелетін байланыс арналары арқылы жіберіледі, не қол қойғызып, жеке табыс етіледі.

12.12. Жауап заңнамада және Кепіл билетінде көзделген жағдайларда, оның ішінде жауапты алушының мекенжайы бойынша отбасының кәмелетке толған мүшесінің алуы, электрондық жеткізілгенін растау, жауапты алудан бас тарту немесе пошта жөнелтілімінің табыстау мүмкін болмағаны туралы белгімен қайтарылуы жағдайларын қоса алғанда жеткізілді деп есептеледі.

12.13. Негізделген жолданым, бұзушылықты жоюға, клиенттің құқықтарын қалпына келтіруге, құжаттар мен жұмыс процестеріне тиісті түзетулер енгізуге, сондай-ақ бұзушылықтың себептерін жою бойынша шаралар қабылдауға негіз болып табылады.

12.14. Ломбард жолданымдардың есебін жүргізеді және оларға талдау жасайды, қайталанатын себептерді анықтайды және ішкі құжаттарға сәйкес түзету шараларын қабылдайды.

13. КЕЛІСПЕУШІЛІКТЕРДІ РЕТТЕУ КЕЗІНДЕ МИКРОҚАРЖЫ ОМБУДСМАНЫМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ

13.1. Осы бөлімнің ережелері 2026 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін қолданылады. Келіспеушіліктер туындаған жағдайда, клиент Ломбардқа, микроқаржы омбудсманына, уәкілетті органға немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкесс сотқа жүгінуге құқылы.

13.2. Кепіл билетін жасасқанға дейін және жолданымды қарау барысында Ломбард клиентке микроқаржы омбудсманының өзекті байланыс деректері мен интернет-ресурсын хабарлайды.

13.3. Ломбард микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасайды және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіп пен мерзімдерде сұратылған құжаттар мен мәліметтерді микрокредит беру құпиясын және дербес деректер туралы заңнаманың талаптарын сақтай отырып ұсынады.

13.4. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, микроқаржы омбудсманына жүгіну Клиентті сотқа жүгіну құқығынан айырмайды.

13.5. Мерзімі өткен микрокредиттің талаптарын өзгерту мәселелері бойынша Қарыз алушы Микроқаржылық қызмет туралы Заңның 9-2-бабында белгіленген мерзімдерде және алдын ала тәртіп сақталған кезде микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

13.6. Микроқаржы омбудсманының шешімдері Ломбард тарапынан Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген көлемде және тәртіппен орындалады.

14. ҚАРЫЗ АЛУШЫНЫҢ ЖӘНЕ ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

14.1. Өтініш беруші мен Қарыз алушы құқылы:

1) Қағидаларымен, тарифтерімен, Кепіл билетінің жобасымен танысуға және түсіндірмелер алуға;

2) сомасы, мерзімі, мөлшерлемесі, ЖТСМ, артық төлем, төлемдер, тәуекелдер және кепіл туралы толық және дұрыс ақпарат алуға;

3) ақшаны алғанға дейін Кепіл билетін жасасудан бас тартуға;

4) мерзімді төлемдер болған кезде қолжетімді өтеу тәсілін таңдауға;

5) микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеу үшін айыппұл санкцияларынсыз өтеуге;

6) берешек туралы мәліметтерді, төлемдердің бөлінуі және берешектің жоқтығы туралы анықтама алуға;

7) мерзімі өткен берешек болған жағдайда шарттарды өзгерту туралы ұсыныспен жүгінуге;

8) Ломбардқа, сондай-ақ 2026 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін микроқаржы омбудсманына өтініш беруге, уәкілетті органға және сотқа жүгінуге;

9) міндеттемелер орындалғаннан кейін кепіл затының сақталуын және қайтарылуын талап етуге;

10) заңнамада және Кепіл билетінде көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

14.2. Өтініш беруші мен Қарыз алушы міндетті:

1) Кепіл билетін жасасу және орындау үшін қажетті дұрыс құжаттар мен мәліметтерді ұсынуға;

2) кепіл затының заңды жолмен алынғанын және өзіне тиесілі екенін растауға, сондай-ақ оған қатысты барлық ауыртпалықтар мен үшінші тұлғалардың құқықтары туралы хабарлауға;

3) мүлікті тексеру мен бағалауды жүргізу мүмкіндігін қамтамасыз етуге;

4) Кепіл билетінде белгіленген мерзімдер мен тәртіпке сәйкес микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақы төлеуге;

5) байланыс деректерінің өзгергені және міндеттемелердің орындалуына әсер ететін мән-жайлар туралы уақтылы хабарлауға;

6) тиісті негіздер туындағаннан кейін кепіл затын заңды түрде өткізуге кедергі келтірмеуге;

7) заңнамада және Кепіл билетінде көзделген өзге де міндеттерді орындауға.

15. ЛОМБАРДТЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

15.1. Ломбард құқылы:

1) Кепіл билетін жасасу және орындау үшін қажетті құжаттарды, мәліметтер мен келісімдерді сұрауға;

2) Өтініш берушінің жеке басын, кредиттік есептегі мәліметтерді, кепіл затының тиесілілігін және жай-күйін тексеруге;

3) Кепіл затын өз бетінше бағалауға және микрокредит сомасын ұсынуға;

4) Қағидаларда және заңнамада көзделген негіздер бойынша микрокредит беруден бас тартуға;

5) Заңнама шегінде сыйақы мен тұрақсыздық айыбын есептеуге және алуға;

6) микрокредит шарттарын қарыз алушы үшін жақсарту жағына өзгертуге;

7) Кепіл затын өндіріп алуға және оны белгіленген тәртіппен өткізуге;

8) Заңнамада рұқсат етілген жағдайларда және тәртіппен талап ету құқықтарын беруге және коллекторлық агенттікті тартуға;

9) Заңнамада және Кепіл билетінде көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

15.2. Ломбард міндетті:

1) Заңнама, Қағидалардың және Кепіл билетінің талаптарын сақтауға;

2) дұрыс ақпарат беруге және заңнамада және осы Қағидаларда көзделген тексерулерді жүргізуге;

3) шекті сомаларды, мерзімдерді, мөлшерлемелер және төлемдерді сақтауға;

4) Кепіл билетін рәсімдуге және данысын Қарыз алушыға беруге және ол болған жағдайда төлем кестесін беруге;

5) кепілдің сақталуын және тиісті есебін жүргізуді қамтамасыз етуге;

6) заңды негіздер мен қажетті келісімдер болған жағдайда кредиттік бюроға мәліметтер беруге және кредиттік есептерді алуға;

7) микрокредит беру құпиясын және дербес деректер туралы заңнаманы сақтауға;

8) өтініштерді қарауға, сондай-ақ 2026 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасауға;

9) мерзімі өтуі туралы хабарлауға және талаптарды өзгерту туралы өтініштерді қарауға;

10) кепіл затын өткізуден түскен түсімнің міндеттемелер мен заңды шығыстар сомасынан асатын бөлігін Қарыз алушыға қайтаруға;

11) заңнамада белгіленген өзге де міндеттерді орындауға.

15.3. Ломбардтың құқығы жоқ:

1) Кепіл билетінің шарттарын біржақты тәртіппен нашарлатуға;

2) заңда көзделмеген төлемдерді алуға;

3) мерзімінен бұрын өтеу үшін төлем немесе тұрақсыздық айыбын талап етуге;

4) заңды негіздер туындағанға дейін кепілге қойылған затты пайдалануға немесе оған билік етуге;

5) заңда белгіленген мерзімдер мен шектерден тыс сыйақы мен тұрақсыздық айыбын есептеуге;

6) заңмен тыйым салынған үлестес жеке сот орындаушыларымен келісімдер жасасуға немесе үлестес нотариусқа жүгінуге;

7) Қарыз алушының келісімінсіз немесе нашарлататын шарттармен мерзімді ұзартуға;

8) заңнамада тыйым салынған өзге де әрекеттерді жасауға.

16. ЖАУАПКЕРШІЛІК, ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ЖӘНЕ ДЕРБЕС ДЕРЕКТЕР

16.1. Тараптар Қағидалар мен Кепіл билетін бұзғаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

16.2. Ломбард ұсынылатын ақпараттың дұрыстығына, кепіл затының сақталуына, құпиялылық пен дербес деректердің қорғалуына, сондай-ақ есептеулер мен өндіріп алудың заңдылығына жауапты болады.

16.3. Өтініш беруші ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің дұрыстығына, кепіл затына заңды негізде иеленуіне, жасырын ауыртпалықтардың болмауына, сондай-ақ дұрыс емес ақпарат ұсыну салдарынан келтірілген залалдарға жауапты болады.

16.4. Қарыз алушы ақшалай міндеттемелердің уақтылы орындалуына және заңнамада белгіленген шектерде Кепіл билетінің өзге де шарттарын бұзғаны үшін жауапты болады.

16.5. Өтініш беруші, Қарыз алушы, микрокредит және кепіл туралы мәліметтер микрокредит беру құпиясын құрайды және тек клиенттің өзіне, оның өкіліне, сондай-ақ заңда көзделген жағдайларда және тәртіппен өзге де тұлғаларға жария етіледі.

16.6. Дербес деректерді жинау және өңдеу заңды негіздерде, белгілі бір мақсаттар үшін және қажетті көлемде, оларды қорғаудың ұйымдастырушылық және техникалық шараларын қолдану арқылы жүзеге асырылады.

16.7. Кредиттік дерекнама құжаттары заңнамада және Ломбардтың істер номенклатурасында белгіленген мерзімдер ішінде сақталады.

17. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

17.1. Егер шешімімен өзге күн белгіленбесе, Қағидалар Ломбардтың Жалғыз қатысушысы бекіткен күннен бастап қолданысқа енгізіледі,

17.2. Өзгерістер мен толықтыруларды Ломбардтың жоғары органы бекітеді. Өзекті редакция қызметкерлердің назарына жеткізіледі және Қағидалардың 1.4-тармағында белгіленген тәртіппен орналастырылады.

17.3. Микрокредиттерді беруге және оларға қызмет көрсетуге қатысатын қызметкерлер Қағидаларды, заңнаманы және Ломбардтың ішкі құжаттарын білуге және сақтауға міндетті.

17.4. Нақты микрокредиттің шарттары осы Қағидалар мен заңнама шеңберінде Кепіл билетімен айқындалады.

17.5. Қағидалардың жекелеген ережесінің жарамсыздығы олардың қалған ережелерінің жарамсыздығына әкеп соқпайды.

17.6. Осы Қағидалармен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасымен және заңнамаға қайшы келмейтін Ломбардтың ішкі құжаттарымен реттеледі.

17.7. Лицензиягың деректемелері, Ломбардтың заңды және нақты мекенжайлары, сондай-ақ байланыс деректері Ломбардтың үй-жайында және интернет-ресурсы бар болған жағдайда орналастырылады және клиенттің сұрауы бойынша ұсынылады. Микроқаржы омбудсманының байланыс деректері 2026 жылғы 31 желтоқсанды қоса алғанға дейін орналастырылады және клиентке ұсынылады.