

**«М-Ломбард» ЖШС
Жалғыз қатысушысының
2026 жылғы «21» шілдедегі
№ 6 шешімімен
БЕКІТІЛДІ**

**«М-Ломбард» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің
микрокредиттер беру қағидалары**

1. Жалпы ережелер

1.1. Осы «М-Ломбард» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленді және «М-Ломбард» ЖШС (бұдан әрі – Ломбард) микрокредиттер беру тәртібі мен негізгі шарттарын айқындайды.

1.2. Ломбардтың Қарыз алушылары тек кәмелетке толған жеке тұлғалар бола алады.

1.3. Микрокредиттер ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарында теңгемен қолма-қол ақшамен беріледі.

1.4. Ломбард пен қарыз алушылар жасасатын микрокредиттер беру туралы шарттар тиісті жылға арналған айлық есептік көрсеткіштің жүз еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге микрокредиттер үшін Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып айқындалған талаптары бар микрокредит беру туралы шарттар болып табылады.

2. Микрокредит беруге өтініш беру тәртібі және оны қарау тәртібі

2.1. Өтініш беруші микрокредит алу үшін жеке басын куәландыратын құжатты көрсетіп және кепілге микрокредит алуға ниетті өзіне тиесілі алтыннан жасалған бұйымды ұсына отырып, Ломбард филиалына жеке өзі жүгінеді.

**УТВЕРЖДЕНЫ
решением Единственного участника
ТОО «М-Ломбард»
от «21» июля 2026 года № 6**

**Правила предоставления микрокредитов
товарищества с ограниченной ответственностью «М-Ломбард»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «М-Ломбард» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», Гражданским кодексом Республики Казахстан, иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и определяют порядок и основные условия предоставления микрокредитов ТОО «М-Ломбард» (далее – Ломбард).

1.2. Заемщиками Ломбарда могут быть только совершеннолетние физические лица.

1.3. Микрокредиты предоставляются наличными деньгами в тенге на условиях платности, срочности и возвратности.

1.4. Договоры о предоставлении микрокредитов, заключаемые Ломбардом и заемщиками, являются договорами о предоставлении микрокредита с условиями, определенными с учетом требований законодательства Республики Казахстан для микрокредитов на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем стократного размера месячного расчетного показателя на соответствующий год.

2. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения

2.1. Заявитель для получения микрокредита обращается лично в филиал Ломбарда, предъявив документ, удостоверяющий личность, и

2.2. Ломбард қызметкері ұсынылған бұйымдағы таза алтынның құрамына, алтынға қолданылатын бағаға және бұйымдағы гауһар тастардың болуына қарай алуға болатын микрокредит сомасын айтады. 2.3. Өтініш беруші қолына алуға ниет білдірген соманы өзіне алуға мүмкін болатын айтылған сома шегінде көрсетеді, микрокредит беруге өтініш береді. Ломбард қызметкері микрокредит беруге өтінішті қарау нәтижелері туралы хабарлайды және оң шешім болған кезде Микрокредит беру туралы шартты (бұдан әрі – Шарт) ресімдеуді жүргізеді. 2.4. Ломбард өтініш берушіге бас тарту себептерін түсіндірмей микрокредит беруден бас тартуға құқылы. Өтініш беруші шарт жасасудан бас тартуға құқылы. 2.5. Шарт жасасқанға дейін Ломбард қызметкері: 2.5.1. өтініш берушіні осы Қағидалармен, Шартпен таныстырады, осы құжаттардың Ломбардтың www.m-lombard.kz сайтында орналастырылғаны туралы хабарлайды, өтініш берушіні микрокредиттер беру бойынша Ломбард тарифтерімен таныстырады; 2.5.2. Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) ... туралы хабардар етеді: - микрокредитті алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және шынайы ақпаратты қоса алғанда, шарттың елеулі талаптары; - оның микрокредит алуға байланысты құқықтары мен міндеттері; - микрокредит бойынша тәуекелдер және өтініш берушінің шарт бойынша міндеттемелерді орындамауының салдары; - қосымша қызметтер және оларды көрсету шарттары туралы, олардан бас тарту құқығы туралы; - қызмет көрсету мерзімі; 2.5.3. ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің талаптарына сәйкес негізгі ақпараттық құжатты ұсынады. Негізгі ақпараттық құжатқа онымен танысқаннан кейін Өтініш беруші шарт жасасқанға дейін қол қояды.	предоставив принадлежащее ему изделие из золота, под залог которого он намерен получить микрокредит. 2.2. Работник Ломбарда в зависимости от содержания чистого золота в предоставленном изделии, применимой расценки на золото и наличия в изделии бриллиантов озвучивает сумму микрокредита, возможную к получению. 2.3. Заявитель озвучивает сумму, которую он намерен получить на руки, в пределах озвученной ему суммы, возможной к получению, подает заявление на предоставление микрокредита. Работник Ломбарда сообщает о результатах рассмотрения заявления на предоставление микрокредита и при положительном решении производит оформление договора о предоставлении микрокредита (далее – договор). 2.4. Ломбард вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита без объяснения причин отказа. Заявитель вправе отказаться от заключения договора. 2.5. Работник Ломбарда до заключения договора: 2.5.1. знакомит заявителя с настоящими Правилами, договором, уведомляет о том, что данные документы размещены на сайте Ломбарда www.m-lombard.kz, знакомит заявителя с тарифами Ломбарда по предоставлению микрокредитов; 2.5.2. информирует Заемщика (Заявителя) о: - существенных условиях договора, включая полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; - его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита; - рисках по микрокредиту и последствиях неисполнения Заявителем обязательств по договору; - о дополнительных услугах и условиях их оказания, праве отказаться от них; - сроки оказания услуг; 2.5.3. предоставляет согласно требованиям Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка ключевой
--	---

2.5.4. Микрокредит беру туралы шешім Өтініш беруші осы Қағидаларға және заңнама талаптарына сәйкес барлық қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынған, сондай-ақ осы Қағидаларға сәйкес келетін қарыздың Қарыз алушыға жарамдылығын қамтамасыз еткен жағдайда, қарыз беруді орындайтын Ломбард филиалының үй-жайына өтініш берген күні тікелей қабылданады.

3. Микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібі

3.1. Шарт Ломбард пен Қарыз алушы (Өтініш беруші) арасында Қарыз алушы (Өтініш беруші) Ломбард өнімі туралы ақпаратпен танысқанын растайтын негізгі ақпараттық құжатқа қол қойғаннан кейін ғана жасалады. Шарт жасасу Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабында көзделген тәртіппен Қарыз алушының екі дана, Тараптардың әрқайсысы үшін бір-бірден қағаз нұсқада белгіленген нысандағы кепілзатты билетке және Шартқа қосылу туралы өтінішке қол қоюы арқылы орындалады. Қарыз алушының кепілзатты билетіндегі және Шартқа қосылу туралы өтінішіндегі қолы Қарыз алушының Шартты толық көлемде, ешқандай ескертулер мен қарсылықтарсыз оқығанын, түсінгенін және қабылдағанын және оған тұтастай қосылғанын куәландырады.

3.2. Өтініш беруші Ломбардқа шарт жасасу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады, оның ішінде:

3.2.1. жеке басын куәландыратын жарамды құжат;

3.2.2. Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасына сәйкес өз клиенттерін (олардың өкілдерін) және бенефициарлық меншік иелерін

информационный документ. Ключевой информационный документ после ознакомления с ним подписывается Заявителем до заключения договора.

2.5.4. Решение о предоставлении микрокредита принимается непосредственно в день обращения Заявителя в помещение филиала Ломбарда, выполняющее выдачу займов, при условии предоставления Заявителем всех необходимых согласно настоящим Правилам и требованиям законодательства документов и сведений, а также обеспечения, соответствующего настоящим Правилам, пригодности займа Заемщику.

3. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита

3.1. Договор заключается между Ломбардом и Заемщиком (Заявителем) только после подписания Заемщиком (Заявителем) ключевого информационного документа, подтверждающего ознакомление с информацией о продукте Ломбарда. Заключение договора выполняется в порядке, предусмотренном статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан путем подписания Заемщиком на бумажном носителе залогового билета установленной формы и заявления о присоединении к Договору в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Подпись Заемщика на залоговом билете и заявлении о присоединении к договору свидетельствует о том, что Заемщик прочитал, понял и принял договор в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и присоединился к нему в целом.

3.2. Заявитель предоставляет в Ломбард документы и сведения, необходимые для заключения договора, в том числе:

3.2.1. действительный документ, удостоверяющий личность;

3.2.2. сведения, необходимые Ломбарду в целях выполнения требований по надлежащей проверки своих клиентов (их представителей) и бенефициарных собственников в соответствии с законодательством Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию)

тиісінше тексеру жөніндегі талаптарды орындау мақсатында Ломбардка қажетті мәліметтер;

3.2.3. Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша тиісті іс-қимылдарды немесе операцияларды жүргізу үшін болуы міндетті құжаттар.

4. Микрокредит берудің шекті сомалары мен мерзімдері

4.1. Бір микрокредит бойынша берілетін шекті сома республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің жүз есе мөлшеріне тең мөлшерді құрайды.

4.2. Микрокредитті өтеудің стандартты мерзімі микрокредит берілген күннен бастап күнтізбелік қырық бес күнді құрайды және шартта көрсетіледі. Шарт тараптарының келісімі бойынша қолданыстағы немесе жақсартатын шарттарда шарттың қолданылу мерзімін ұлғайтуға (ұзартуға) болады.

4.3. Қолданыстағы шарттарда шарттың қолданылу мерзімі ұлғайған (ұзартылған) кезде шарттың қолданылу мерзімін ұлғайту (ұзарту) мынадай талаптарды бір мезгілде сақтай отырып жүзеге асырылады:

4.3.1. микрокредитті өтеу күнін күнтізбелік қырық бес күннен артық ауыстыруға болмайды;

4.3.2. шарттың қолданылу мерзімін ұлғайту (ұзарту) жүзеге асырылатын күндер саны бұрын сыйақы төленбеген микрокредитті пайдаланудың нақты күндер санынан аспауға тиіс;

микрокредитті өтеу күні микрокредитті берген күннен бастап жүз отыз бесінші күннен аспайтын күнге ауыстырылуы мүмкін микрокредитті толық өтеу жағдайларын қоспағанда, шарттың қолданылу мерзімінің бұрын жүргізілген барлық ұлғаюын (ұзартуларын) ескере отырып, микрокредитті берген күннен бастап жүз жиырмамыншы күннен бір күнге кешіктірілмейді.

4.4. Осы Қағидалардың 4.3-тармағының 4.3.1 және 4.3.2 тармақшаларында көрсетілген мерзімдер микрокредит берудің шекті мерзімдері болып табылады.

доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

3.2.3. документы, наличие которых обязательно для проведения соответствующих действий или операций по законодательству Республики Казахстан.

4. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

4.1. Предельная сумма, предоставляемая по одному микрокредиту, составляет размер, равный стократному размеру месячного расчетного показателя, установленному на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

4.2. Стандартный срок погашения микрокредита составляет сорок пять календарных дней с даты предоставления микрокредита и указывается в договоре. По соглашению сторон договора возможно увеличение (продление) срока действия договора на действующих или улучшающих условиях.

4.3. При увеличении (продлении) срока действия договора на действующих условиях увеличение (продление) срока действия договора осуществляется с одновременным соблюдением следующих условий:

4.3.1. дата погашения микрокредита не может быть перенесена более, чем на сорок пять календарных дней;

4.3.2. количество дней, на которое осуществляется увеличение (продление) срока действия договора, не может превышать фактическое количество дней пользования микрокредитом, за которые ранее не было оплачено вознаграждение;

дата погашения микрокредита, не может быть перенесена на день, позднее сто двадцатого дня с даты выдачи микрокредита с учетом всех ранее произведенных увеличений (продлений) срока действия договора, кроме случаев полного погашения микрокредита, при котором дата погашения микрокредита может быть перенесена на день, не превышающий сто тридцать пятый день с даты выдачи микрокредита.

5. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті мөлшерлері 5.1. Шарт бойынша сыйақының шекті мөлшерлемесі – берілген микрокредит сомасының күніне 0,3 (оннан үш) пайызынан кем. Бұл ретте жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі 179%-дан (жүз жетпіс тоғыз) аспайды. 6. Берілген микрокредиттер бойынша сыйақы төлеу тәртібі және микрокредитті өтеу әдістері 6.1. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін қарыз алушы шартта белгіленген мөлшерде және мерзімдерде сыйақы төлейді. 6.2. Микрокредитті өтеу әдісі: микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлем. 6.3. Сыйақыны Қарыз алушы микрокредит нысанасын пайдаланудың барлық кезеңі үшін төлейді. 6.4. Микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтегені үшін айыппұлдар (тұрақсыздық айыбы, өсімпұл) жоқ. 6.5. Шарт бойынша міндеттемелерді бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбы (өсімпұл) қарыз алушы жол берген мерзімі өткен күндердің нақты саны үшін кепілзатты билетте айқындалған мөлшерлеме бойынша мерзімі өткен сомаға алынады. Тұрақсыздық айыбын (өсімпұлды) есептеуді және төлеуді Ломбард Қарыз алушы берешекті өтеу үшін жүгінген кезде тікелей орындайды. 6.6. Микрокредит бойынша берешекті өтеу кезектілігі: Қарыз алушы шарт бойынша төлеген төлем сомасы, егер ол шарт бойынша Қарыз алушының міндеттемесін орындау үшін жеткіліксіз болса, Қарыз алушының берешегін мынадай кезекпен өтейді: 6.6.1. Қарыз алушы жіберген мерзімі өткен күндер үшін өсімпұл сомасы;	4.4. Указанные в подпунктах 4.3.1 и 4.3.2 пункта 4.3 настоящих Правил сроки являются предельными сроками предоставления микрокредита. 5. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам 5.2. Предельная ставка вознаграждения по договору - менее 0,3 (три десятых) процента от суммы выданного микрокредита в день. При этом годовая эффективная ставка вознаграждения не более 179% (сто семьдесят девять) процентов. 6. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам и методы погашения микрокредита 6.1. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные договором. 6.2. Метод погашения микрокредита: единовременный платеж в конце срока микрокредита. 6.3. Вознаграждение выплачивается Заемщиком за весь период пользования предметом микрокредита. 6.4. Штрафы (неустойка, пеня) за полное или частичное досрочное погашение микрокредита отсутствуют. 6.5. Неустойка (пеня) за нарушение обязательств по договору взимается на сумму просрочки по ставке, определенной в залоговом билете, за фактическое количество дней допущенной заемщиком просрочки. Начисление и расчет неустойки (пени) выполняется Ломбардом непосредственно при обращении Заемщика для погашения задолженности. 6.6. Очередность погашения задолженности по микрокредиту: сумма произведенного Заемщиком платежа по договору, в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности: 6.6.1. сумма пени, за дни допущенной Заемщиком просрочки;
---	---

6.6.2. сыйақы бойынша берешек;
6.6.3. негізгі қарыз бойынша берешек.

7. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар, микрокредит беру шарттары

7.1. Қарыз алушының шарт бойынша міндеттемелерді орындауы 333-тен 999-ға дейінгі сынамасы бар алтыннан жасалған бұйымдардың кепілімен (кепілге қоюмен) қамтамасыз етіледі.

7.2. Тек Қарыз алушы ғана кепіл беруші бола алады.

7.3. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету ретінде өзіне тиесілі және үшінші тұлғалардың заңды талаптарынан бос мүлікті береді.

7.4. Салынатын бұйымның Қағидалардың 7.1-тармағына сәйкестігі, сондай – ақ қарыз алушының микрокредит бойынша (шарт бойынша) міндеттемелерін орындамаған кезде өнімге өндіріп алудың ықтимал қолданылуына түсіністігі мен келісімін растау – Қарыз алушыға микрокредиттің жарамдылығын бағалау кезінде Ломбард қарайтын факторлар. Қарыз алушы Ломбардқа шарт жасасқанға дейін хабарлаған жарамдылықты бағалаудың қосымша факторлары болып табылады:

– Қарыз алушының қаржылық жағдайының айтарлықтай нашарлауына әкеп соғуы мүмкін кепіл бойынша өндіріп алудың қолайсыздығы;

– сыйақы мерзімі, сомасы мен мөлшерлемесі немесе шартта айқындалған, бірақ клиенттің мақсаттарына, ниеттеріне немесе мүмкіндіктеріне сәйкес келмейтін өзге де шарттар. Мұндай жағдайда тараптар шарт жасасудан бас тартады (қарыз алушы Ломбардтың микрокредитін алудан бас тартады).

6.6.2. задолженность по вознаграждению;
6.6.3. задолженность по основному долгу.

7. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению, условия предоставления микрокредита.

7.1. Исполнение Заемщиком обязательств по договору обеспечивается залогом (закладом) изделий из золота с пробой от 333 до 999.

7.2. Залогодателем может выступать только Заемщик.

7.3. Заемщик в качестве обеспечения исполнения обязательств по договору предоставляет имущество, принадлежащее ему и свободное от юридических притязаний третьих лиц.

7.4. Соответствие закладываемого изделия пункту 7.1. Правил, как и подтверждение понимания и согласия Заемщика с возможным обращением взыскания на изделие при невыполнении им обязательств по микрокредиту (по договору) – факторы, рассматриваемые Ломбардом при оценке приемлемости микрокредита Заемщику. Дополнительными факторами оценки пригодности являются, сообщенные Заемщиком Ломбарду до заключения договора:

– неприемлемость взыскания на залог, что может привести к существенному ухудшению финансового положения Заемщика;

– не подходящие срок, сумма и ставка вознаграждения или иные условия, которые определены договором, но не соответствуют целям, намерениям или возможностям клиента. В таком случае стороны отказываются от заключения договора (заемщик от получения микрокредита Ломбарда).

8. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу қағидалары

8.1. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі микрокредит бойынша сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі болып табылады.

8.2. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу қағидаларын уәкілетті орган әзірлейді және бекітеді.

8.3. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі келесі формула бойынша есептеледі:

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{ti/365}}$$

Бұл жерде:

n – қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі;

j – қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі;

S_j – қарыз алушыға j-ші төлемнің сомасы;

APR – жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;

t_j – микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушыға j-ші төлем жасалған сәтке дейінгі уақыт кезеңі (күндермен);

m – қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі;

i – қарыз алушының төлемінің реттік нөмірі;

P_i – қарыз алушының i-ші төлемінің сомасы;

t_i – микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушының i-ші төлем жасаған сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен).

8.4. Егер жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу кезінде алынған санның бір ондық таңбадан астамы болса, ол келесідей оннан бір бөлігіне дейін дөңгелектенуге тиіс:

8.4.1. егер жүзден бір бөлігі 5-тен үлкен немесе оған тең болса, оннан бір бөлігі 1-ге артады, одан кейінгі барлық белгілер алынып тасталады;

8.4.2. егер жүзден бір бөлігі 5-тен аз болса, оннан бір бөлігі өзгеріссіз қалады, одан кейінгі барлық белгілер алынып тасталады.

8. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

8.1. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту.

8.2. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются уполномоченным органом.

8.3. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

$$\sum_{j=1}^n \frac{S_j}{(1 + APR)^{tj/365}} = \sum_{i=1}^m \frac{P_i}{(1 + APR)^{ti/365}}$$

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

t_i - период времени со дня предоставления микрокредита до момента i-того платежа заемщика (в днях).

8.4. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

8.4.1. если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;

8.4.2. если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

8.5. Микрокредит бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің есебіне қарыз алушының негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу жөніндегі шарттың талаптарын сақтамауына байланысты туындаған төлемдерді (өсімпұлды, айыппұлды) қоспағанда, Қарыз алушының барлық төлемдері енгізіледі.

9. Өтініштерді қарау тәртібі

9.1. Қарыз алушылардың Ломбардтың микрокредиттері туралы ақпарат беру жөніндегі өтініштері (жаңаларын беру шарттары, бұрын ресімделгендерге қызмет көрсету және олар бойынша мәліметтер мен құжаттарды алу бойынша) Ломбардтың филиалдарында (үй-жайларында), сондай-ақ Ломбардтың client@m-lombard.kz электрондық мекенжайында немесе Байланыс орталығының +7 705 957 57 57 телефоны арқылы жазбаша түрде қабылданады. Өтініштерді қарау мерзімі өтініштерді қоспағанда Ломбард алған күннен бастап 15 жұмыс күніне дейін құрайды:

- 3 жұмыс күні ішінде қаралатын негізгі борышты, сыйақыны және тұрақсыздық айыбын (өсімпұлды) төлеуге түсетін сомаларды бөлу туралы ақпарат беру туралы;
- 3 жұмыс күні ішінде қаралатын негізгі борышқа, сыйақыға, тұрақсыздық айыбына (өсімпұлға) бөле отырып, қайтаруға тиесілі соманың мөлшері туралы мәліметтер беру туралы;
- Қарыз алушының берешегін реттеу бойынша 15 күнтізбелік күннің ішінде қаралатын өтініштер.

Ломбардтың өтінішті қарауының жалпы мерзімін (сондай-ақ 15 жұмыс күніне дейінгі мерзімге) ұзарту нақты мән-жайларды белгілеу қажет болған кезде ғана орындалады. Қарау мерзімін ұзарту туралы өтініш берушіге тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

9.2. Ломбард өтініштердің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді және егер Ломбард пен өтініш беруші арасында өзгеше тәсіл келісілмеген болса, өтінішті алған тәсілмен

8.5. В расчет годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту включаются все платежи заемщика, за исключением платежей (пени, штрафа) Заемщика, возникших в связи с несоблюдением им условий договора по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

9. Порядок рассмотрения обращений

9.1. Обращения Заемщиков по предоставлению информации о микрокредитах Ломбарда (условия выдачи новых, обслуживание ранее оформленных и по получению сведений и документов по ним) принимаются в письменном виде в филиалах (помещениях) Ломбарда, а также на электронный адрес Ломбарда: client@m-lombard.kz или по телефону Контакт центра +7 705 957 57 57. Срок рассмотрения обращений составляет до 15 рабочих дней со дня получения Ломбардом за исключением обращений:

- о предоставлении информации о распределении поступающих сумм на оплату основного долга, вознаграждения и неустойки (пени), которые рассматриваются в течение 3 рабочих дней;
- о предоставлении сведений о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение, неустойку (пени), которые рассматриваются в течение 3 рабочих дней;
- обращений по урегулированию задолженности Заемщика, которые рассматриваются в течение 15 календарных дней.

Продление общего срока рассмотрения Ломбардом обращения (также на срок до 15 рабочих дней) выполняется только при необходимости установления фактических обстоятельств. О продлении срока рассмотрения заявитель извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

9.2. Ломбард обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует Заемщика о результатах рассмотрения и принятых мерах способом, которым было получено

немесе шартта бекітілген хабарламалар үшін тәсілмен қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы Қарыз алушыны хабардар етеді.

10. Өтініш беруші мен Ломбардтың құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

10.1. Өтініш беруші мен Ломбардтың құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі шартта көрсетіледі. Ломбард Қарыз алушы үшін микрокредиттің жарамдылығын қамтамасыз ету мақсатында Қарыз алушыны шарт жасасқанға дейін шартпен, оның талаптарымен, микрокредит туралы негізгі ақпаратпен таныстыру мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Негізгі ақпараттық құжатқа, Шартқа қосылу туралы өтінішке және Кепілзатты билетке қол қою Қарыз алушының микрокредит талаптарымен, оның ішінде Тараптардың әрқайсысының құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі бойынша танысқанын, зерделегенін және қабылдағанын растайды.

11. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер

11.1. Ломбард жұмыс уақытында Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес орналастырылған және жарақтандырылған үй-жайларда клиенттерге қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Филиалдардың үй-жайларының жұмыс режимі туралы ақпарат кіреберісте барынша қолжетімді болатындай етіп орналастырылады.

11.2. Қарыз алушылармен жұмыс істеу кезінде Ломбард қызметкерлері клиенттерге тиімді және мәдениетті түрде қызмет көрсетуге ұмтылады.

11.3. Қамтамасыз етумен жұмыс істеуде бұйымдардың сақталуын қамтамасыз ететін қазіргі заманғы жоғары дәлдіктегі бағалы металдардың анализаторлары, сондай-ақ бұйымдардың зақымдануын болдырмайтын тексерудің өзге де әдістері пайдаланылады.

обращение, или способом для уведомлений, закрепленным в договоре, если иной способ не был согласован между Ломбардом и заявителем.

10. Права и обязанности Заявителя и Ломбарда, их ответственность

10.1. Права и обязанности Заявителя и Ломбарда, их ответственность отражаются в договоре. Ломбард в целях обеспечения пригодности микрокредита для Заемщика обеспечивает возможность ознакомления Заемщика с договором, его условиями, ключевой информацией о микрокредите до заключения договора. Подписание ключевого информационного документа, Заявления о присоединении к договору и Залогового билета подтверждает, что Заемщик ознакомился, изучил и принял условия микрокредита, в том числе в части прав, обязанностей и ответственности каждой из Сторон.

11. Положения о порядке работы с клиентами

11.1. Ломбард обеспечивает обслуживание клиентов в помещениях, устроенных и оснащенных в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан в рабочее время. Информация о режиме работы помещений филиалов размещается на входе таким образом, чтобы быть максимально доступной.

11.2. При работе с Заемщиками работники Ломбарда стремятся к эффективному и культурному обслуживанию клиентов.

11.3. В работе с обеспечением используется современные высокоточные анализаторы драгоценных металлов, обеспечивающие сохранность изделий, а также иные методы проверки, исключающие повреждение изделий.

12. Қарыз алушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл тәртібі

12.1. Ломбард микроқаржы омбудсманын тарта отырып келіспеушіліктерді реттеу кезінде:

12.1.1. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімдерді ескере отырып, келіп түскен сұрауларға сәйкес ақпарат пен құжаттарды ұсынуды қамтамасыз етеді. Бұл ретте Ломбард объективтілік пен әділдік қағидаттарын басшылыққа алады;

12.1.2. ақпарат пен құжаттар жағдайды тезірек, жан-жақты және тиімді қарау үшін тиісінше микроқаржы омбудсманымен және клиентпен келісілген тәсілдермен және нысанда ұсынылады.

13. Мүгедектігі бар адамдарға және тұрғындардың қозғалысы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі

13.1. Ломбард Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес мүгедектігі бар адамдар және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін тең құқықтар мен микрокредиттер алуға қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

13.2. Мүгедектігі бар адамдарға және тұрғындардың қозғалысы шектеулі топтарына көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында:

- Ломбардтар филиалдарының үй-жайлары пайдаланылатын ғимараттардың (құрылыстардың) түрлерін және олардың орналасуын ескере отырып, тиісті ұлттық стандарттың талаптарын ескере отырып жарақтандырылады;
- Ломбард қызметкерлері филиалдың үй-жайына кіргенде, ішінде қозғалғанда және шыққанда көмек көрсетеді;
- қызмет көрсетуді кезектен тыс орындайды (мүгедектігі анық болған жағдайда);

12. Порядок взаимодействия с Заемщиком и микрофинансовым омбудсманом.

12.1. При урегулировании разногласий с привлечением микрофинансового омбудсмана Ломбард:

12.1.1. обеспечивает предоставление информации и документов в соответствии с поступившими запросами с учетом сроков, установленных законодательством Республики Казахстан. При этом Ломбард руководствуется принципами объективности и справедливости;

12.1.2. информация и документы предоставляются способами и в форме, согласованными соответственно с микрофинансовым омбудсманом и клиентом, для скорейшего, всестороннего и эффективного рассмотрения ситуации.

13. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

13.1. Ломбард обеспечивает равные права и доступ к получению микрокредитов для лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

13.2. В целях обеспечения доступности услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения:

- помещения филиалов Ломбардов с учетом типов используемых зданий (сооружений) и их расположением оснащаются с учетом требований соответствующего национального стандарта;
- работники Ломбарда оказывают помощь при входе в помещение филиала, перемещении внутри, и выходе;
- выполняют обслуживание вне очереди (при явном наличии инвалидности);
- информация об услуге Ломбарда лицам с инвалидностью по зрению может быть представлена в приемлемой форме (зачитыванием вслух и/или используется увеличение шрифта на экране; действия специалиста

- көру қабілеті бұзылған адамдарға Ломбард қызметі туралы ақпарат қолайлы нысанда ұсынылуы мүмкін (дауыстап оқу және/немесе экранда қаріпті ұлғайту пайдаланылады; қызмет көрсету кезінде маманның іс-әрекеті, оның ішінде кепілді тексеру есту арқылы айтылады).
- Қарыз алушы ілесіп жүретін адамды тарта алады. Мұндай адамның Қарыз алушының жанында болуына Қарыз алушыға қызмет көрсетудің барлық уақыты ішінде жол беріледі;
- егер Қарыз алушының қолын талап ететін құжатқа Қарыз алушы өз қолымен қол қоя алмаса, Қарыз алушы да оның көмекшісін (сенім білдірілген тұлғаны) тарта алады. Мұндай жағдайда осы тұлғаның деректері (аты-жөні, жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, ЖСН, байланыс деректері) осындай тәсілмен қол қойылған құжатта, оның ішінде шартта көрсетіледі. Ол үшін ілесіп жүретін адамның өзімен бірге жеке басын куәландыратын жарамды құжаты болуға тиіс;
- мүгедектігі бар Қарыз алушының атынан сенім білдірілген тұлға әрекет етеді. Мұндай жағдайда сенім білдірілген тұлғаның өзімен бірге жеке басын куәландыратын жарамды құжаты, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес ресімделген сенімхаты болуға тиіс.

14. Микрокредит берудің өзге де шарттары

14.1. Осы Қағидалардың көшірмесі Ломбардтың қарыз алушысы (өтініш берушісі) көруге және танысуға қолжетімді жерде, оның ішінде Ломбардтың www.m-lombard.kz интернет-ресурсында орналастырылады.

14.2. Қарыз алушы Кепілзатты билетке және шартқа қосылу туралы өтінішке қол қою арқылы қосылатын шарттың стандартты талаптары (осы Қағидалардың 3.1-тармағы) Ломбардтың www.m-lombard.kz сайтында орналастырылған.

14.3. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған не тиісінше орындамаған кезде Ломбард шартта соттан тыс тәртіппен

при обслуживании, в том числе проводимая проверка залога, проговариваются в слух).

– Заемщиком может быть привлечено сопровождающее лицо. Нахождение такого лица рядом с Заемщиком допускается в течение всего времени обслуживания Заемщика;

– если документ, требующий подписи Заемщика, не может быть подписан Заемщиком собственноручно, Заемщиком может быть также привлечен его помощник (доверенное лицо). В таком случае данные этого лица (ФИО, данные документа, удостоверяющего личность, ИИН, контактные данные) отражаются в подписанном таким способом документе, в том числе в Договоре. Для этого сопровождающее лицо должно иметь при себе действительный документ, удостоверяющий личность;

– от имени Заемщика с инвалидностью может выступать поверенный. В таком случае поверенный должен иметь при себе действительный документ, удостоверяющий личность, а также доверенность, оформленную в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

14. Иные условия предоставления микрокредита

14.1. Копия настоящих Правил размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) Ломбарда, в том числе на интернет-ресурсе Ломбарда www.m-lombard.kz.

14.2. Стандартные условия договора, к которому Заемщик присоединяется подписывая Залоговый билет и заявление о присоединении к договору (п. 3.1. настоящих Правил), размещены на сайте Ломбарда www.m-lombard.kz.

14.3. При неисполнении либо ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по договору Ломбард после истечения гарантированного срока ожидания, указанного в договоре во внесудебном порядке без

сауда-саттық өткізбей көрсетілген күтудің кепілді мерзімі өткеннен кейін кепілге салынатын затты күтудің кепілді мерзімі өткеннен кейін және Қарыз алушы мен Ломбардтың келісімінде айқындалған және қол қойылған кепілзатты билетте көрсетілген кепілге салынатын затты бағалауға сәйкес өз меншігіне айналдырады. Қарыз алушы шартқа қосыла отырып, Кепілзатты билетке және Шартқа қосылу туралы өтінішке қол қоя отырып, Қарыз алушы мен Ломбардтың келісімінде айқындалған және олар қол қойған Кепілзатты билетте көрсетілген кепілге салынатын заттың бағасына сәйкес сауда-саттық өткізбестен Ломбардтың кепілге салынатын затын соттан тыс тәртіппен өз меншігіне айналдыруға келісім береді.

проведения торгов обращает в свою собственность предмет залога после истечения гарантированного срока ожидания и в соответствии с оценкой предмета залога, определенной соглашением Заемщика и Ломбарда и указанной в подписанном Залоговом билете. Заемщик, присоединяясь к договору, подписывая Залоговый билет и заявление о присоединении к договору, выражает свое согласие на проведение Ломбардом обращения в собственность предмета залога во внесудебном порядке без проведения торгов в соответствии с оценкой предмета залога, определенной соглашением Заемщика и Ломбарда и указанной в подписанном ими Залоговом билете.