

БЕКІТІЛДІ

Жалғыз қатысушының шешімімен
"Бөлім-Ломбард" ЖШС Манашов Р.С.
2021 жылғы "17" қыркүйектегі №10



**ЕРЕЖЕСІ МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ
"БӨЛІМ-ЛОМБАРД" ЖШС**

Нұрсұлтан қаласы - 2021 ж.

МАЗМҰНЫ:

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	2
2. МИКРОКРЕДИТТЕРДІ БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ	3
3. БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАСЫ	3
4. БЕРІЛГЕН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ	4
5. ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРҒА ЖӘНЕ ҚАБЫЛДАНАТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР	4
6. МИКРОКРЕДИТ БЕРУГЕ ӨТІНІШ БЕРУ ТӘРТІБІ ӨТІНІШ БЕРУШІ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ	5
7. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ (КЕПІЛДІК БИЛЕТТІ) ЖАСАСУ ТӘРТІБІ	5
8. БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ	6
9. КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ	7
10. ЛОМБАРД ПЕН ОНЫҢ КЛИЕНТТЕРІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ӨЗАРА ЖАУАПКЕРШІЛІГІ	8
11. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР	8

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы "Бөлім-Ломбард" жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің (бұдан әрі – Ломбард) микрокредиттер беру қағидалары, қағидалар) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленді.

2. Осы тәртіп ломбардтың микрокредиттер беру тәртібін, шарттарын, негізгі қағидастарын айқындайды.

3. Микрокредиттер беру қағидаларының көшірмесі Ломбард қарыз алушысының (өтініш берушінің) көруі және танысуы үшін қолжетімді жерде операциялық залдарда, қабылдау пункттерінде, оның ішінде ломбардтың Интернет-ресурсында: www.bolim-lombard.kz.

4. Ломбард Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне, осы Ережеге және ломбардтың микрокредит беру процесін және қызмет көрсетудің басқа да міндетті шарттарын регламенттейтін өзге де ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жеке тұлғаларға микрокредит беру жөніндегі операцияларды жүргізеді.

5. Микрокредиттер беру мерзімділік, қайтарымдылық, ақылылық шарттарында жүзеге асырылады.

6. Ломбард микрокредиттер беруді өзінің - жалпы және арнайы кредит беру бағдарламалары, сондай-ақ оларды іске асыруға Ломбард қатысатын тиісті мемлекеттік және өзге де сыртқы кредит беру бағдарламалары шеңберінде жүзеге асырады.

7. Клиенттерге қызмет көрсету шеңберінде Ломбард Жеке тұлғаларға кредит беру үшін кең тарифтік бағдарламаларды ұсынады.

8. Ломбардтың микрокредиттер беруі және қайтаруы "микроқаржы қызметі туралы" 2012 жылғы 26 қарашадағы Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі - заң) айқындалған мөлшерде және тәртіппен кепілдік билеттің ажырамас бөлігі болып табылатын микрокредитті өтеу кестесіне сәйкес АҚШ долларының немесе өзге де шетел валютасының бағамына байланыссыз Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ғана жүргізіледі.

9. Қарыз алушының жазбаша не электрондық келісімімен Ломбард "Мемлекеттік кредиттік бюро" АҚ-ға, "Бірінші кредиттік бюро" ЖШС-ға және өзге де уәкілетті органдарға клиент туралы ақпаратты беруге және сұратуға құқылы, сондай-ақ клиент туралы ақпаратты басқа көздерден сұратуға құқылы.

10. Ломбард қарыз алушылар, микрокредиттердің мөлшері туралы, кепіл билетінің қарыз алушыға қатысты өзге де талаптары туралы мәліметтерді қамтитын микрокредит беру құпиясына кепілдік береді.

11. Ломбард әлеуметтік-жауапты қаржыландыру саласындағы үздік халықаралық практиканы ұстанады, ол этикалық қағидастар мен адамдарды, жұртшылықты және әлемдік қоғамдастықты құрметтеу арқылы өз табысына қол жеткізуден көрінеді.

12. Клиент ломбардқа қызмет/өнім алу үшін жүгінген кезде Ломбард клиентке келесі ақпаратты ұсынады:

* қызмет көрсету шарттары және осындай қызмет көрсету туралы кепіл билетін жасау үшін қажетті құжаттар тізбесі туралы;

* микрокредит беру туралы шарттың талаптары туралы ақпаратты, сондай-ақ клиент осы шарттармен таныса алатын сайтты немесе баспа басылымын көрсетеді;

* микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат;

* мөлшерлемелер мен тарифтер, тарифтік бағдарламалар, кепілдің бағалау құны, артық төлем сомасы, кредиттің толық құны туралы;

* кепіл билетін жасасқанға дейін Клиентке танысу және микрокредитті өтеу әдісін таңдау үшін беріледі (Заңға сәйкес осындай таңдауды көздейтін микрокредиттер бойынша) – Ломбард Жеке тұлғаларға беретін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемесіне және уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеу үшін уақытша базаларға сәйкес есептелген өтеу кестелерінің жобалары.:

1. Сараланған төлемдер әдісі, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша төлемдердің тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақыны қамтитын азайтылып отыратын төлемдермен жүзеге асырылады;

2. Аннуитеттік төлемдер әдісі, бұл ретте микрокредит бойынша берешекті өтеу негізгі борыш бойынша ұлғайтылып отыратын төлемдерді және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақы бойынша азайтылып отыратын төлемдерді қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады. Бірінші және соңғы төлемдердің мөлшері басқаларынан ерекшеленуі мүмкін;

3. Негізгі борышты және сыйақыны мерзімнің соңында толық көлемде өтеуді көздейтін ломбардтық әдістерге;

4. Жеңілдікті кезеңмен өтеу әдістері, микрокредитті қайта құрылымдау кезінде, микрокредитті өтеу кестесіндегі төлемді түзету кезінде, яғни микрокредит бойынша ай сайынғы төлемнің мөлшері қарыз алушының қаржылық мүмкіндіктеріне қарай айқындалатын әдіс;

* микрокредит алуға байланысты оның құқықтары мен міндеттері туралы;

* Ломбардпен жасалған кепіл билеті бойынша міндеттемелерді орындамаған жағдайдағы клиенттің жауапкершілігі және ықтимал тәуекелдері туралы;

* ломбардтың қызмет көрсетуі туралы кепіл билетінің жобасы (клиенттің сұрауы бойынша) және онымен танысу уақыты.

* көрсетілетін қызмет бойынша даулы жағдайлар туындаған кезде ломбардқа, Қазақстан Республикасының уәкілетті органына, сотқа жүгіну құқығы туралы;

* Ломбард бөлімшелерінің орналасқан жері, ломбардтың интернет-ресурсы, оның клиент үшін мүмкіндіктері мен артықшылықтары туралы;

* қызмет/өнім ұсыну туралы шешім қабылдау мерзімі туралы (өтініш беру қажет болған жағдайда);

* клиенттен Ломбард бөлімшелерінің/филиалдарының орналасқан жері, ломбардтың почталық, электрондық мекенжайлары және Интернет-ресурстары туралы мәселе түскен жағдайда.

13. Ломбард микрокредитке қызмет көрсету кезеңінде Клиенттің жазбаша сұрау салуы (өтініші) бойынша клиентке жазбаша нысанда:

1) ломбардқа қарыз алушы төлеген ақша сомасы;

2) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;

3) микрокредит бойынша негізгі борыштың қалдығы;

4) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болса);

5) кредиттеу лимиті (бар болса).

2. МИКРОКРЕДИТТЕРДІ БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН МЕРЗІМДЕРІ

14. Ломбардтың қарыз операциялары осы Қағидаларға сәйкес кемінде 1 000 (мың мың) теңге мөлшерінде және айлық есептік көрсеткіштің 8 000 (сегіз мың еселенген) мөлшерінен аспайтын сомаға жүзеге асырылады.

15. Ломбард беретін микрокредиттер бойынша кредиттеудің мынадай мерзімдері белгіленеді:

* микрокредит берудің ең аз мерзімі-1 (бір) күн;

* микрокредит берудің ең ұзақ мерзімі – 12 (он екі) ай.

16. Кредит беру бойынша нақты мерзімдер мен сомалар ұсынылатын кредиттік өнімнің шарттарына байланысты ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес айқындалады және ережелер мен Заңда көрсетілген бекітілген шектеулерден шыға алмайды.

3. БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАСЫ

17. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемесін ломбардтың директоры қаржы нарығының жай-күйіне, кредиттік ресурстарға сұраныс деңгейіне, ломбардтың кредиттік операциялар бойынша кірістілігінің қолайлы нормасына қарай әрбір тарифтік бағдарлама бойынша жеке белгілейді.

18. Бұрын берілген кредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерін өзгерту кепіл билетінің талаптарына сәйкес не Ломбард пен клиент арасында келісілген кепіл билетін өзгерту немесе қайта құрылымдау арқылы ғана жүргізілуі мүмкін.

19. Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамаларын мыналар құрайды:

50 АЕК жоғары микрокредиттер бойынша:

* ең төменгі жылдық сыйақы мөлшерлемесі - 24%;

* сыйақының жылдық максималды мөлшерлемесі-45%.

* жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі 56% аспайды%.

Микрокредиттер бойынша 50 АЕК-ке дейін:

* Кепіл билеті бойынша сыйақының шекті мәндері уәкілетті органның нормативтік-құқықтық актісімен белгіленеді және берілген микрокредит сомасының 20 (жиырма) пайызы мөлшерінен аспауға тиіс, микрокредиттің осы түрлері бойынша сыйақының ең төменгі жылдық мөлшерлемесі - 36%;

20. Кредит беру бойынша сыйақының нақты ставкалары ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес ұсынылатын кредиттік өнімнің талаптарына байланысты айқындалады және Қағидаларда көрсетілген бекітілген шектеулердің шеңберінен шыға алмайды.

4. БЕРІЛГЕН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ ЖӘНЕ МИКРОКРЕДИТТЕРДІ ӨТЕУ ӘДІСТЕРІ

21. Қарыз алушы берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін кепіл билетінде белгіленген мөлшерде және мерзімде сыйақы төлейді.

22. Берілген микрокредитті пайдаланғаны үшін сыйақы ставкасы микрокредитті беру мерзіміне қарамастан, бір жылға қайта есептегенде көрсетіледі.

23. Микрокредит бойынша сыйақы микрокредитті пайдалану күндерінің нақты саны негізге алына отырып есептеледі және 360 күнге және 30 күндік айға тең күнтізбелік жыл базасында есептеледі.

24. Қарыз алушының кепіл билеті бойынша міндеттемелерін орындау үшін жеткіліксіз болған жағдайда Қарыз алушы кепіл билеті бойынша жүргізген төлем сомасы қарыз алушының берешегін мынадай кезектілікпен өтейді:

- 1) ломбардтың орындауды алу жөніндегі шығасылары;
- 2) кепіл билетінде айқындалған мөлшерде тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) ;
- 3) төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін есептелген сыйақы;
- 4) сыйақы бойынша берешек;
- 5) төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін негізгі борыш сомасы;
- 6) негізгі борыш бойынша берешек.

25. Қарыз алушының кепіл билеті бойынша міндеттемелерді орындауы кепілмен қамтамасыз етіледі, осы Ереженің талаптарына және ломбардтың кредиттік өнімдерінің регламенттелген талаптарына сәйкес келуге тиіс.

5. ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРҒА ЖӘНЕ ҚАБЫЛДАНАТЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

26. Қарыз алушылар келесі талаптарға сәйкес келетін жеке тұлғалар бола алады:

Жеке тұлғалар:

* Жасы 18 жастан кіші емес және ҚР заңнамасына сәйкес әрекетке қабілеттілігі шектеулі емес.

27. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шарттар мен шектеулерді ескере отырып, ломбардтың ішкі нормативтік және өзге де құжаттарымен (өкімдері, бұйрықтары) айқындалады.

28. Мүлікті кепілге қабылдау мүмкіндігін қарау кезінде Ломбард ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарында немесе Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген ерекшеліктерді ескере отырып, клиенттің міндеттемелерді орындауын қамтамасыз ету ретінде кепілге қабылданатын, белгіленген тәртіппен Ломбард бекіткен мүлік тізбесін басшылыққа алады.

29. Ломбард қабылдайтын қамтамасыз етуге қойылатын негізгі талаптарда мыналарды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, мынадай шарттар мен талаптар қамтылады:

* кепіл заты Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің талаптарына сәйкес келуі тиіс,

* ломбардтың тиісті корпоративтік нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес;

* кепілге берілген мүлікке меншік құқығы қолданыстағы заңнамада белгіленген тәртіппен ресімделуі тиіс.

* Ломбард кепіл билетінің қолданылу мерзіміне кепіл затына құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқаларымен растаған, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің нормаларына сәйкес кепіл берушінің кепіл затына тиісті құқықтары болуы тиіс;

* кепіл нысанасы үшінші тұлғалардың ауыртпалықтарынан және/немесе құқықтарынан және/немесе талаптарынан (клиенттердің берешегін қайта қаржыландыру жөніндегі жобаларды және/немесе ауыртпалықтардың және/немесе үшінші тұлғалардың құқықтарының болуына Ломбард жол берген жағдайларды қоспағанда) бос болуы тиіс.

30. Ломбардтың кепіл билетінің барлық қолданылу уақытында кепіл затының болуын және сақталуын бақылауды жүзеге асыру мүмкіндігі болуы тиіс.

31. Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда мемлекеттік тіркеуге жататын мүліктің кепілі жылжымалы мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркеуді жүзеге асыратын органда тіркелуге тиіс.

32. Кепіл беруші бір мезгілде қарыз алушы болуы тиіс.

33. Қамтамасыз ету ретінде қабылданбайды:

* азаматтық айналымнан алынған және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен пайдалануға тыйым салынған объектілер кепілге қабылданбайды;

* елеулі сыртқы зақымдары бар немесе жарамсыз күйдегі жылжымалы мүлік;

* сенімхат бойынша пайдаланатын;

* оң рульді және ҚР кедендік тазартудан өтпеген көлік құралдары.

6. МИКРОКРЕДИТ БЕРУГЕ ӨТІНІШ БЕРУ ТӘРТІБІ ӨТІНІШ БЕРУШІ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАРАУ ТӘРТІБІ

34. Клиент кредит менеджеріне (бағалаушы-қабылдаушыға) микрокредит алуға бекітілген нысанда қосылу өтінішін (кепіл билетін) толтырады және береді. Сондай-ақ өтініш беруші өтінімді Call-center арқылы қалдыра алады: +7 705 757 87 87 немесе WhatsApp немесе корпоративтік веб-сайтта.

35. Өтініш беруші микрокредит алуға мүдделі болған жағдайда, кредит менеджері (бағалаушы-қабылдаушы) клиентке барлық ақпаратты ұсынады және оны осы Қағидаларда көзделген барлық құжаттармен таныстырады.

36. Кредиттік менеджер (Бағалаушы-қабылдаушы) өтініш берушіге микрокредит беруден бас тартуға не өтініш берушіге ломбардтың өлшемшарттарына және клиенттің микрокредит алу мүмкіндігін айқындайтын заңнама талаптарына сәйкес келуі үшін микрокредитті берудің сұратылған сомасын, мерзімін және басқа да шарттарын өзгертуді ұсынуға құқылы. Клиент кепілдік билет жасалғанға дейін микрокредит алудан бас тартуға құқылы.

7. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ (КЕПІЛДІК БИЛЕТТІ) ЖАСАСУ ТӘРТІБІ

37. Кепіл билеті жазбаша нысанда 2 (екі) данада, Тараптардың әрқайсысы үшін бір-бірден мемлекеттік және/немесе орыс тілдерінде, уәкілетті органда кепілді тіркеуді талап ететін кепіл кезінде 3 (үш) данада жасалады, онда үшінші данасы уәкілетті органға беріледі.

38. Кепіл билеті уәкілетті органның нормативтік актісінде белгіленген міндетті шарттардың тізбесін қамтиды.

39. Клиент ломбардқа кепіл билетін жасау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді ұсынады. Кепіл билеті міндетті түрде Заңда көзделген құжаттардың ең аз топтамасы ұсынылған жағдайда ғана жасалуы мүмкін.

* қарыз алушы-жеке тұлғаның жеке басын куәландыратын құжат;

Көлік құралдарын кепілге салған кезде қосымша құжаттар ұсынылады:

* кепіл құжаттары (кепіл көлік құралының техникалық паспорты);

* Жұбайының (зайыбының) кепілге және қарызға берген нотариалды куәландырылған келісімі немесе некеде тұрмайтындығы туралы өтініш.

40. Ломбард микрокредит беру және оған қызмет көрсету үшін қажетті, қолданыстағы заңнаманың және ішкі нормативтік құжаттардың талаптарымен негізделген, сондай-ақ микрокредит берудің ерекше шарттары болған кезде өзге де құжаттарды сұратуға құқылы.

8. БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША ЖЫЛДЫҚ ТИІМДІ СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕСІН ЕСЕПТЕУ ҚАҒИДАЛАРЫ

41. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі - микрокредит беру, қызмет көрсету және өтеу (қайтару) үшін клиенттің ломбардқа төлеуі тиіс комиссиялық және өзге де төлемдер болған кезде сыйақының жалпы сомасын ескере отырып есептелетін микрокредит бойынша дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептелетін сыйақы мөлшерлемесі болып табылады.

42. Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған шекті мөлшерден аспауға тиіс.

43. Берілетін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу қағидаларын уәкілетті орган әзірлейді және бекітеді.

44. Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу:

* кепіл билетін, оған қосымша келісімдерді жасау күніне;

* қарыз алушының ауызша немесе жазбаша талабы бойынша;

* кепіл билетіне қарыз алушының ақшалай міндеттемелерінің сомасын (мөлшерін) және (немесе) оларды төлеу мерзімін өзгертуге әкеп соғатын өзгерістер мен толықтырулар енгізілген жағдайда.

45. Ломбард беретін микрокредиттер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі мынадай формула бойынша есептеледі:

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

где:

n-қарыз алушыға соңғы төлемнің реттік нөмірі;

j-қарыз алушыға төлемнің реттік нөмірі;

S_j-қарыз алушыға J-төлем сомасы;

APR - жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі;

t_j-микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушыға j-той төлемі сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күнмен);

m-қарыз алушының соңғы төлемінің реттік нөмірі; i - қарыз алушы төлемінің реттік нөмірі; i-қарыз алушының i - сол төлемінің сомасы; t_i-микрокредит берілген күннен бастап қарыз алушының i-сол төлем сәтіне дейінгі уақыт кезеңі (күндермен).

46. Егер сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесін есептеу кезінде алынған санның оннан астам белгісі болса, ол былайша оныншы үлестерге дейін дөңгелектеуге жатады:

1) Егер жүзінші үлес 5-тен үлкен немесе оған тең болса, оныншы үлес 1-ге артады, одан кейінгі барлық белгілер алынып тасталады;

2) Егер жүзінші үлес 5-тен аз болса, оныншы үлес өзгеріссіз қалады, одан кейінгі барлық белгілер алынып тасталады.

47. Микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің есебіне қарыз алушының негізгі борышты және (немесе) сыйақыны төлеу бойынша кепіл билетінің талаптарын сақтамауына

байланысты туындаған төлемдерін (өсімпұлды, айыппұлды) қоспағанда, Қарыз алушының барлық төлемдері енгізіледі.

48. Қарыз алушының ақшалай міндеттемелері сомасының (мөлшерінің) және (немесе) оларды төлеу мерзімінің өзгеруіне әкеп соғатын кепіл билетінің талаптары өзгерген кезде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің нақтыланған мәнін есептеу микрокредит беру туралы кепіл билетінің қолданылу мерзімі басталғаннан бастап қарыз алушы жүргізген микрокредит бойынша төлемдерді есепке алмай, шарттар өзгеретін күнге берешек қалдығы, микрокредитті өтеудің қалған мерзімі негізге алына отырып жүргізіледі.

49. Кепіл билеті бойынша құқықтарды (талаптарды) басқаға беру кезінде заңнама талаптарына сәйкес жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің есебі жасалады.

50. Қарыз алушылардың ломбардқа жүргізген төлемдері және ломбардтың қарыз алушыларға төлеген төлемдері олардың нақты төленген күніне жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу мақсатында, болашақта - төлемдер кестесі бойынша ескеріледі.

51. Жеке тұлғамен күнтізбелік қырық бес күнге дейінгі мерзімге жасалған, республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің елу еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшердегі кепіл билеті бойынша микрокредит бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшері жөніндегі талап кепіл билеті мынадай талаптарға сәйкес келген кезде қолданылмайды:

1) кепіл билеті бойынша сыйақы уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген шекті мәннен аспайды;

2) кепіл билеті бойынша микрокредит сомасын қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемені бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,5 пайызынан аспауға тиіс;

3) микрокредит нысанасын қоспағанда, Қарыз алушының кепілдік билетте көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) сомасын қоса алғанда, кепілдік билет бойынша барлық төлемдері жиынтығында кепілдік билеттің барлық қолданылу кезеңі үшін берілген микрокредит сомасынан аспауға тиіс;

4) кепіл билеті микрокредит сомасын ұлғайтуға тыйым салуды қамтиды;

5) тараптардың келісімі бойынша қолданыстағы немесе жақсарту шарттарында кепіл билетінің қолданылу мерзімі ұзартылуы мүмкін.

6) кепіл билеті қосымша сыйақы мәнін және микрокредит бойынша артық төлем сомасын қамтиды.

9. КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ

52. Ломбард клиенттер/қызметкерлер үшін қол жетімді (ауызша, жазбаша және электрондық), ыңғайлы байланыс арналарын қамтамасыз етуге мүдделі және клиенттердің/қызметкерлердің қажеттіліктері мен үміттерін түсінудің ең тиімді әдісі деп санай отырып, клиенттердің/қызметкерлердің өтініштерін құптайды.

53. Ломбард қызмет көрсету процесінде түскен клиенттердің өтініштерін Ломбард "жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Заңда және ломбардтың ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген тәртіппен және мерзімде қарайды. Клиенттердің өтініштерін қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

54. Клиенттердің өтініштері мыналарға бөлінеді:

3) ломбард Call-center телефоны бойынша немесе клиенттің ломбардқа, сондай-ақ клиенттің жұмыс орнында немесе бизнес орнында, оның ішінде Ломбард қызметкеріне бару кезінде алған ауызша;

4) жазбаша, Ломбард қолма-қол, пошта, курьерлік ұйымдар арқылы жеткізген,

5) Электрондық-электрондық пошта арқылы info@bolim-lombard.kz, ломбардтың корпоративтік сайтында: www.bolim-lombard.kz, әлеуметтік ломбардтың корпоративтік беттерінде WhatsApp нөмірі бойынша электрондық хабарлама.

55. Клиенттердің барлық өтініштері тіркеуге жатады. Анонимдік өтініштер бойынша кері байланыс кері байланыс арналарының болмауына байланысты берілмейді.

56. Ауызша, жазбаша немесе электрондық шағыммен жүгінетін адам ломбард қызметкерлері және оның қызметі туралы жалған мәліметтер мен жала жапқаны үшін дербес жауапты болады.

57. Шағымды шешу кезінде басшылыққа алынуы қажет басты қағидат – бұл мүмкін болатын және қолданыстағы заңнамаға және ломбардтың мүдделеріне қайшы келмейтін клиенттің қанағаттануына қол жеткізу.

10. ЛОМБАРД ПЕН ОНЫҢ КЛИЕНТТЕРІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ, ОЛАРДЫҢ ӨЗАРА ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

58. Ломбардтың және оның клиенттерінің құқықтары мен міндеттері, олардың бір-бірінің алдындағы жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңдарымен және кепіл билетімен белгіленеді.

59. Ломбард пен клиент арасында туындайтын даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер жолымен, ал олардың арасында келісімге қол жеткізілмеген жағдайда – төрелік сотта шешілетін болады (соттың атауы кепіл билетінде және қосылу туралы шартта көрсетіледі).

60. Кепіл билетінде көзделген міндеттерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін Ломбард және оның клиенттері Қазақстан Республикасының заңнамасына және тиісті кепіл билеттерінің талаптарына сәйкес жауапты болады.

61. Кепіл билетінде тараптардың жауапкершілігін болдырмайтын немесе шектейтін жағдайлар, мысалы, тараптарға тәуелсіз еңсерілмейтін күш (форс-мажор) жағдайлары көзделуі мүмкін.

62. Ломбард клиенттің қате ресімделген төлем құжаттары үшін жауап бермейді, соның нәтижесінде клиенттің ақшасын уақтылы немесе қате есептен шығару/есепке алу, сондай-ақ есеп айырысу құжаттарын белгіленген мерзімнен артық ауыстыру және/немесе өңдеуді кешіктіру орын алды.

11. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

63. Ломбард біржақты тәртіппен осы Ережеге өзгерістер мен толықтырулар енгізуге құқылы.

64. Осы Ережеге кез келген өзгерістер мен толықтыруларды ломбардтың ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен ломбардтың жалғыз құрылтайшысы бекітеді.

65. Егер осы Ереженің жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының заңнамасына және/немесе Ломбард Жарғысына қайшы келген жағдайда, олар күшін жояды және Қазақстан Республикасы заңнамасының тиісті нормалары қолданылады. Осы Ереженің жекелеген нормаларының жарамсыздығы тұтастай басқа нормалар мен ережелердің жарамсыздығына әкеп соқпайды.

66. Осы Ережемен реттелмеген мәселелер ломбардтың ішкі құжаттарына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, сондай-ақ қаржы нарығындағы кәсіби қызметтің жалпы қабылданған стандарттарына сәйкес шешілуге жатады.

УТВЕРЖДЕНО

Решением Единственного участника
ТОО «Бөлім-Ломбард» Манашов Р.С.
№10 от «17» сентября 2021 г.



**БӨЛІМ
ЛОМБАРД**

Всегда поддержит!

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
ТОО «БӨЛІМ-ЛОМБАРД»**

г. Нур-Султан - 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	11
2. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ.....	12
3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	12
4. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ.....	13
5. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ И ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	13
6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА.....	14
7. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА (ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА)	14
8. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	15
9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ	16
10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЕГО КЛИЕНТОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	17
11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	17

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие «Правила предоставления микрокредитов товарищества с ограниченной ответственностью «Бөлім-Ломбард» (далее – Ломбард, Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

2. Настоящий Порядок определяют порядок, условия, основные принципы предоставления микрокредитов Ломбардом.

3. Копия правил предоставления микрокредитов размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) Ломбарда в операционных залах, пунктах приема в том числе на Интернет-ресурсе Ломбарда: www.bolim-lombard.kz.

4. Ломбард проводит операции по микрокредитованию физических лиц в соответствии с нормативно правовыми актами Республики Казахстан, настоящими Правилами и иными внутренними нормативными документами Ломбарда, регламентирующими процесс выдачи микрокредитов и другие обязательные условия обслуживания.

5. Выдача микрокредитов осуществляется на условиях срочности, возвратности, платности.

6. Ломбард осуществляет выдачу микрокредитов в рамках собственных - общих и специальных программ кредитования, а также соответствующих государственных и иных внешних программ кредитования, в реализации которых Ломбард принимает участие.

7. В рамках обслуживания Клиентов Ломбард предлагает широкий Тарифных программ для кредитования физических лиц.

8. Выдача микрокредитов Ломбардом и возврат производится только в национальной валюте Республики Казахстан, без привязки к курсу доллара США или иной иностранной валюты, в соответствии с графиком погашения микрокредита, являющимся неотъемлемой частью Залогового билета, в размере и порядке, определенных Законом Республики Казахстан от 26 ноября 2012 г. «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закон).

9. С письменного, либо электронного согласия Заемщика Ломбард имеет право предоставлять и запрашивать информацию о клиенте в АО «Государственное кредитное бюро», ТОО «Первое кредитное бюро» и иные уполномоченные органы, а также право запрашивать информацию о клиенте из других источников.

10. Ломбард гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Залогового билета, относящихся к заемщику.

11. Ломбард привержен лучшим международным практикам в области социально-ответственного финансирования, которая выражается в достижении своего успеха через этические принципы и уважение людей, общественности и мирового сообщества.

12. При обращении Клиента в Ломбард за получением услуги/продукта, Ломбард предоставляет Клиенту следующую информацию:

- об условиях предоставления услуги и перечень необходимых документов для заключения Залогового билета о предоставлении такой услуги;
- информацию о условиях договора о предоставлении микрокредита, а также указывает сайт или печатное издание, где клиент может ознакомиться с данными условиями;
- полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
- о ставках и тарифах, тарифных программах, оценочной стоимости залога, суммах переплаты, полной стоимости кредита;
- до заключения Залогового билета Клиенту предоставляется для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита (по микрокредитам предусматривающий такой выбор в соответствии с Законом) – проекты графиков погашения, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым Ломбардом физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в Залоговом билете, следующими методами погашения:

1. Методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;

2. Методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других;

3. Ломбардным методом, предусматривающий погашение основного долга и вознаграждения в конце срока в полном объеме;

4. Методы погашения с льготным периодом, при реструктуризации микрокредита, при корректировке платежа в графике погашения микрокредита, то есть метод, при котором размер ежемесячного платежа по микрокредиту определяется, исходя из финансовых возможностей Заемщика;

- о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;
- об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по Залоговому билету, заключённому с Ломбардом;

- проект Залогового билета о предоставлении Ломбардом услуги (по запросу клиента) и время для ознакомления с ним.

- о его праве обратиться при возникновении спорных ситуаций по получаемой услуге с обращением в Ломбард, в уполномоченный орган Республики Казахстан, в суд;

- о месте нахождения подразделений Ломбарда, Интернет - ресурса Ломбарда, его возможностях и преимуществах для клиента;

- о сроках принятия решения о предоставлении услуги/продукта (при необходимости подачи заявления);

- в случае поступления вопроса от Клиента о месте нахождения отделений/филиалов Ломбарда, почтовом, электронном адресах и Интернет-ресурсах Ломбарда.

13. Ломбард в период обслуживания микрокредита может по письменному запросу (Заявлению) Клиента, предоставить Клиенту в письменной форме сведения о:

- 1) сумме денег, выплаченных Ломбарду заемщиком;
- 2) размерах и сроках очередных платежей;
- 3) остатке основного долга по микрокредиту;
- 4) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 5) лимите кредитования (при наличии).

ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

14. Заемные операции Ломбарда осуществляются в соответствии настоящими Правилами, в размере не менее 1 000 (тысяча тысяч) тенге и на сумму не превышающем 8 000 (восемь тысячкратного) размера месячного расчетного показателя.

15. По микрокредитам предоставляемым Ломбардом, устанавливаются следующие сроки кредитования:

- минимальный срок предоставления микрокредита - 1 (один) день;
- максимальный срок предоставления микрокредита – 12 (двенадцать) месяцев.

16. Конкретные сроки и суммы по кредитованию определяются согласно внутренним нормативным документам Ломбарда в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта и не могут выходить за рамки утвержденных ограничений, указанных в Правилах и Закона.

ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

17. Ставки вознаграждения по выдаваемым микрокредитам устанавливаются Директором Ломбарда, индивидуально по каждой Тарифной программе в зависимости от состояния финансового

рынка, уровня спроса на кредитные ресурсы, приемлемой нормы доходности Ломбарда по кредитным операциям.

18. Изменение ставок вознаграждения по ранее выданным кредитам, может производиться только в соответствии с условиями Залогового билета, либо путем изменения или реструктуризации Залогового билета, согласованного между Ломбардом и Клиентом.

19. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляют:

По микрокредитам свыше 50 МРП:

- минимальная годовая ставка вознаграждения - 24%;
- максимальная годовая ставка вознаграждения – 45%.
- годовая эффективная ставка вознаграждения не более 56%

По микрокредитам до 50 МРП:

• Предельные значения вознаграждения по Залоговому билету, устанавливается нормативно-правовым актом уполномоченного органа и не может превышать размер 20 (двадцать) процентов от суммы выданного микрокредита, минимальная годовая ставка вознаграждения по данным видам микрокредита - 36%;

20. Конкретные ставки вознаграждения по кредитованию определяются согласно внутренним нормативным документам Ломбарда в зависимости от условий предлагаемого кредитного продукта и не могут выходить за рамки утвержденных ограничений, указанных в Правилах.

ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

21. За пользование предоставленным микрокредитом заемщик выплачивает вознаграждение в размере и в сроки, установленные Залоговым билетом.

22. Ставка вознаграждения за пользование предоставленным микрокредитом указывается в пересчете на год, независимо от срока предоставления микрокредита.

23. Вознаграждение по микрокредиту начисляется, исходя из фактического количества дней пользования микрокредитом и рассчитывается на базе календарного года, равного 360 дням, и 30-дневного месяца.

24. Сумма произведенного заемщиком платежа по Залоговому билету в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства заемщика по Залоговому билету, погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- 1) издержки Ломбарда по получению исполнения;
- 2) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Залоговым билетом;
- 3) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- 4) задолженность по вознаграждению;
- 5) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 6) задолженность по основному долгу.

25. Исполнение заемщиком обязательств по Залоговому билету обеспечивается залогом, должны соответствовать требованиям настоящих Правил и регламентированным условиями Тарифных программ Ломбарда.

ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКАМ И ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

26. Заемщиками могут выступать физические лица, соответствующие следующим требованиям:

Физические лица:

- Возраст не моложе 18 лет и не ограниченны в дееспособности согласно законодательству РК.

27. Требования к принимаемому Ломбардом обеспечению определяются внутренними нормативными и иными документами (распоряжения, приказы) Ломбарда, с учетом условий и ограничений, установленных законодательством Республики Казахстан.

28. При рассмотрении возможности принятия имущества в залог Ломбард руководствуется утвержденным Ломбардом в установленном порядке перечнем имущества, принимаемого в залог качестве обеспечения исполнения обязательств Клиентом, с учетом исключений, установленных

внутренними нормативными документами Ломбарда или нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

29. Основные требования к принимаемому Ломбардом обеспечению содержат следующие условия и требования, включая, но не ограничиваясь:

- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан,
- требованиям соответствующих корпоративных нормативных документов Ломбарда;
- право собственности на имущество, предоставляемое в залог, должно быть оформлено в порядке, установленном действующим законодательством.
- залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, подтвержденные Ломбардом подлинниками правоустанавливающих документов на предмет залога на срок действия Залогового билета;
- предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Клиентов и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается Ломбардом).

30. Ломбард должен иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия Залогового билета.

31. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию прав на движимое имущество.

32. Залогодатель, одновременно должен являться Заемщиком.

33. В качестве обеспечения не принимаются:

- изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;
- движимое имущество, имеющие заметные внешние повреждения или в не исправном состоянии;
- находится в пользовании по доверенности;
- транспортные средства с правым рулем и не прошедшие таможенную очистку в РК.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА ЗАЯВИТЕЛЕМ И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

34. Клиент заполняет и подает Кредитному менеджеру (оценщику-приемщику) Заявление на присоединение (Залоговый билет), утвержденной формы на получение микрокредита. Заявитель может также оставить заявку через Call-center: +7 705 757 87 87 или WhatsApp или на корпоративном сайте.

35. В случае заинтересованности заявителя в получении микрокредита, Кредитный менеджер (оценщик-приемщик) предоставляет Клиенту всю информацию и ознакомить его со всеми документами предусмотренными настоящими Правилами.

36. Кредитный менеджер (оценщик-приемщик и/или эксперт) вправе отказать заявителю в предоставлении микрокредита либо предложить заявителю изменить запрошенную сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям Ломбарда и требованиям законодательства, определяющим возможность получения Клиентом микрокредита. Клиент вправе отказаться от получения микрокредита до заключения Залогового билета.

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА (ЗАЛОГОВОГО БИЛЕТА)

37. Залоговый билет заключаются в письменной форме в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон, на государственном и/или русском языках, при залоге требующего регистрацию залога в уполномоченном органе в 3 (трех) экземплярах, где третий экземпляр передается уполномоченному органу.

38. Залоговый билет содержит перечень обязательных условий, установленный нормативным актом уполномоченного органа.

39. Клиент предоставляет в Ломбард документы и сведения, необходимые для заключения Залогового билета. Залоговый билет может быть заключён только при условии предоставления в обязательном порядке минимального пакета документов, предусмотренного Законом.

- документа, удостоверяющего личность заемщика-физического лица;

Предоставляются дополнительные документы при залоге транспортных средств:

- документы на залог (Технический паспорт залогового транспортного средства);
- Нотариально заверенное согласие супруги (га) на залог и займ или заявление о том, что в браке не состоит.

40. Ломбард вправе запросить иные документы, необходимые для выдачи и обслуживания микрокредита, обусловленные требованиями действующего законодательства и внутренних нормативных документов, а также при наличии особых условий микрокредитования.

ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

41. Годовой эффективной ставкой вознаграждения - является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом общей суммы вознаграждения, при наличии - комиссионных и иных платежей, подлежащих уплате Ломбарду клиентом за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

42. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

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

44. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- на дату заключения Залогового билета, дополнительных соглашений к нему;
- по устному или письменному требованию заемщика;
- в случае внесения изменений и дополнений в Залоговый билет, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты.

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

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

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

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

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

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

47. 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 Залогового билета по уплате основного долга и (или) вознаграждения.

48. При изменении условий Залогового билета, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных заемщиком с начала срока действия Залогового билета о предоставлении микрокредита.

49. При уступке прав (требований) по Залоговому билету делается расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в соответствии требованиями законодательства.

50. Произведенные выплаты заемщиков Ломбарду и выплаты Ломбардом заемщикам учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

51. По Залоговому билету, заключенному с физическим лицом на срок до сорока пяти календарных дней, в размере, не превышающем пятидесятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, требование по предельному размеру годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту, не применяется при соответствии Залогового билета следующим условиям:

1) вознаграждение по Залоговому билету не превышает предельное значение, установленное нормативным правовым актом уполномоченного органа;

2) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по Залоговому билету не может превышать 0,5 процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;

3) все платежи заемщика по Залоговому билету, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных Залоговым билетом, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать сумму выданного микрокредита за весь период действия Залогового билета;

4) Залоговый билет содержит запрет на увеличение суммы микрокредита;

5) по соглашению сторон возможно увеличение срока действия Залогового билета на действующих или улучшающих условиях.

6) Залоговый билет дополнительно содержит значение вознаграждения и сумму переплаты по микрокредиту.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

52. Ломбард заинтересован в обеспечении доступных (устных, письменных и электронных), удобных каналов коммуникации для клиентов/сотрудников и приветствует обращения от клиентов/сотрудников, считая, что это является самым эффективным способом в понимании потребностей и ожиданий клиентов/сотрудников.

53. Обращения клиентов, поступающие в процессе оказания услуг Ломбардом, рассматриваются Ломбардом в порядке и сроки, установленные Законом «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» и внутренними нормативными документами Ломбарда. Отказ в приеме обращений клиентов не допускается.

54. Обращения клиентов подразделяются на:

3) устные, полученные Ломбардом по телефону Call-center или при непосредственном посещении клиентом Ломбарда, а также клиента на рабочем месте или месте бизнеса, в том числе при посещении работника Ломбарда;

4) письменные, доставленные Ломбардом нарочно, по почте, курьерскими организациями,

5) электронные - по электронной почте info@bolim-lombard.kz, на корпоративном сайте Ломбарда: www.bolim-lombard.kz, на корпоративных страницах Ломбарда социальных, электронное сообщение по номеру WhatsApp.

55. Все обращения клиентов, подлежат регистрации. Обратная связь по анонимным обращениям не предоставляется из-за отсутствия каналов обратной связи.

56. Лицо, обращающееся с устной, письменной или электронной жалобой несет персональную ответственность за дачу ложных сведений и клевету о сотрудниках Ломбарда и ее деятельности.

57. Главный принцип, которым необходимо руководствоваться при разрешении жалобы – это достижение удовлетворенности клиентом, где это предоставляется возможным и не противоречит действующему законодательству и интересам Ломбарда.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛОМБАРДА И ЕГО КЛИЕНТОВ, ИХ ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

58. Права и обязанности Ломбарда и его клиентов, их ответственность друг перед другом определяется законодательством Республики Казахстан и Залоговым билетом.

59. Споры и разногласия, возникающие между Ломбардом и Клиентом, будут разрешаться путем переговоров, а в случае не достижения согласия между ними – в Арбитражном суде (наименование суда указывается в Залоговом билете и в Договоре о присоединении).

60. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных Залоговым билетом, Ломбард и его клиенты несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих Залоговых билетов.

61. Залоговым билетом могут быть предусмотрены условия, исключающие или ограничивающие ответственность сторон, например, обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), независимые от сторон.

62. Ломбард не несет ответственности за ошибочно оформленные клиентом платежные документы, в результате чего произошло несвоевременное или ошибочное списание/зачисление денег клиента, а также замена и/или задержка обработки расчетных документов сверх установленных сроков.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

63. Ломбард вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила.

64. Любые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются Единственным учредителем Ломбарда, в порядке, установленном внутренними документами Ломбарда.

65. В случае, если отдельные нормы настоящих Правил вступят в противоречие с законодательством Республики Казахстан и/или Уставом Ломбарда, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан. Недействительность отдельных норм настоящих Правил не влечет недействительности других норм и Правил в целом.

66. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с внутренними документами Ломбарда, законодательством Республики Казахстан, а также общепринятыми стандартами профессиональной деятельности на финансовом рынке.