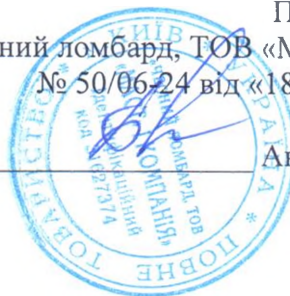


ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора
Повного товариства
«Чесний ломбард, ТОВ «МАСТ» і Компанія»
№ 50/06-24 від «18» червня 2024 року

Анжела Березовенко



**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА
ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ
«ЧЕСНИЙ ЛОМБАРД, ТОВ «МАСТ» І КОМПАНІЯ»**

(нова редакція)

Ці Внутрішні правила регламентують порядок надання фінансових послуг **ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ЧЕСНИЙ ЛОМБАРД, ТОВ «МАСТ» І КОМПАНІЯ»** (далі – Ломбард). Правила затверджені наказом директора Повного Товариства «Чесний ломбард, ТОВ «МАСТ» Компанія» - Наказ №50/06-24 від 18 червня 2024 року.

Ці Внутрішні правила підлягають розміщенню на власному веб-сайті Ломбарду: <http://mast.com.ua>.

Внутрішні правила про надання фінансових послуг розроблені відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (далі – Закон про фінансові послуги), Закону України «Про заставу», положень Цивільного кодексу України, Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного Банку України від 29.12.2023 року № 199 (надалі – Положення про авторизацію), інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання фінансових послуг ломбардами та свого Засновницького договору.

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Ломбард - небанківська фінансова установа, яка на підставі ліцензії на діяльність Ломбарду має право надавати фізичним особам фінансові послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів, а також має право здійснювати іншу діяльність із дотриманням обмежень щодо суміщення діяльності, встановлених Положенням про авторизацію.

Ломбардний кредит - кредит, що надається виключно ломбардами виключно фізичним особам виключно під заставу рухомого майна з урахуванням вимог, встановлених Законом про фінансові послуги до договору про надання ломбардного кредиту та виконання зобов'язань за таким договором, а також інших вимог законодавства, встановлених до діяльності ломбардів.

Відокремлені підрозділи Ломбарду - філії та відділення, що розташовані поза місцезнаходженням Ломбарду та здійснюють усі або частину його функцій з надання фінансових послуг Ломбарду.

Місцезнаходження Ломбарду - фактичне місце ведення діяльності чи розташування офісу, з якого проводиться щоденне керування діяльністю Ломбарду (переважно знаходиться керівництво юридичної особи) та здійснюється управління і облік.

Спеціальне місце зберігання заставленого (закладеного) майна - окреме приміщення, інше місце з обмеженим доступом, що розташовані за місцезнаходженням Ломбарду чи його відокремленого підрозділу або за іншою адресою, визначеною договором застави (закладу).

Клієнт - фізична особа, що звертається до Ломбарду з метою отримання ломбардного кредиту, і яка надає в якості забезпечення виконання своїх фінансових зобов'язань в заклад власне майно.

Новий клієнт - фізична особа, яка перший раз укладає Договір ломбардного кредиту та закладу майна.

Постійний клієнт - фізична особа, яка раніше уклала Договір ломбардного кредиту та закладу майна.

Договір - письмовий документ, що встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта та Ломбарду, під час надання ломбардного кредиту та передачі майна в якості застави.

Специфікація - документ, що містить дані клієнта та розрахункові дані такі як: оціночна вартість предмету закладу, сума ломбардного кредиту, строк користування ломбардним кредитом та інше, розташований на зворотній стороні Договору і є його невід'ємною частиною.

Працівник Ломбарду - особа (фахівець відокремленого підрозділу/керівник відокремленого підрозділу, тощо), уповноважена відповідною довіреністю, що видана Директором Ломбарду, та посадовою інструкцією на укладання від імені Ломбарду Договорів, приймання в якості предметів закладу рухомого майна, визначення його оціночної вартості та видачу грошових коштів.

Застава – спосіб забезпечення фінансових зобов'язань шляхом прийому майна в якості предмету закладу.

Предмет закладу – майно, що передається Клієнтом у якості закладу.

Процентна ставка – розмір проценту в день за користування ломбардним кредитом в залежності від суми кредиту та строку кредитування, що затверджується наказом директора Ломбарду. У разі одночасного укладення Клієнтом декількох Договорів (при умові видачі кредиту одним фіскальним чеком), Договори об'єднуються в групу та застосовуються проценти відповідно до загальної суми зазначених Договорів. При продовженні дії Договору процентна ставка у Додатку до Договору (Специфікації) визначається в залежності від суми кредиту та строку кредитування на дату продовження дії Договору у відповідності до наказу про умови кредитування, який діє на дату укладення Додатку до Договору (Специфікації). Розмір річної ставки за користування кредитом, за умови вчасного виконання Клієнтом зобов'язань, визначається за формулою: $P\% = D\% * KD$ (де $P\%$ - це річна процентна ставка; $D\%$ - денна процентна ставка, вказана в п. 8 Специфікації; KD - кількість днів у році).

Проценти за користування кредитом - сума, належна до сплати Клієнтом на користь Ломбарду за користування отриманим ломбардним кредитом, що нараховується у процентах від суми ломбардного кредиту, кожен день по дату погашення ломбардного кредиту Клієнтом або, у випадку невиконання своїх зобов'язань Клієнтом у строк передбачений Договором, по дату фактичного погашення зобов'язань з урахуванням умов Договору.

Штраф - сума, належна до сплати Клієнтом на користь Ломбарду за несвоєчасне виконання грошового зобов'язання, що обчислюється одноразово виходячи з кількості днів прострочення виконання зобов'язання в розмірі передбаченому Договором ломбардного кредиту.

Пеня - сума, яка належна до сплати Клієнтом на користь Ломбарду у разі несвоєчасного виконання грошового зобов'язання, що нараховується додатково у день здійснення оплати зобов'язань у процентах від суми несвоєчасного виконання зобов'язання за кожен день прострочення у розмірі затвердженому наказом директора Ломбарду. У разі звернення стягнення на закладене майно пеня не нараховується.

Викуп - повернення Клієнтом суми ломбардного кредиту, процентів за користування кредитом та пені в повному обсязі, який проводиться у відокремленому підрозділі Ломбарду, де був укладений Договір.

Повна пролонгація - подовження строку користування ломбардним кредитом на будь-який термін, але не більше ніж вказано в цих правилах для відповідного Предмета закладу, за умови погашення в повному обсязі процентів за користування кредитом, пені, які нараховуються на дату звернення Клієнта до Ломбарду. Під час повної пролонгації можливе збільшення суми ломбардного кредиту, але не більше оцінної вартості Предмета закладу, а також часткове погашення ломбардного кредиту.

Часткова пролонгація - подовження строку користування ломбардним кредитом за умови погашення процентів за користування ломбардним кредитом на термін, за який проведено оплату процентів за користування кредитом, пені в обсязі не менше 100% заборгованості, які враховуються на дату звернення Клієнта до Ломбарду. При проведенні Клієнтом часткової пролонгації, пеня починає нараховуватись на другий день після закінчення строку дії Додатку (Специфікації) до Договору.

Автоматична пролонгація - подовження строку користування ломбардним кредитом на термін, за який проведено оплату процентів за користування кредитом. Пролонгація проводиться в день отриманої Ломбардом оплати від Клієнта, за безготівковим розрахунком на підставі банківської виписки або реєстру платежів Ломбарду. Процентна ставка при продовженні дії Договору за автоматичною пролонгацією встановлюється у відповідності до наказу про умови кредитування, який діяв на дату підписання останнього Додатку (Специфікації) до Договору, укладеного у відокремленому підрозділі Товариства.

Сума до повернення - це сума, яка сплачується Клієнтом Ломбарду та складається із суми ломбардного кредиту, процентів за користування кредитом та пені (у разі наявності прострочення зобов'язання).

База персональних даних - облікова та реєструюча системи ПТ «Чесний ломбард, ТОВ «МАСТ» і Компанія».

Володілець бази персональних даних – ПТ «Чесний ломбард, ТОВ «МАСТ» і Компанія» та його філіали/відокремлені підрозділи.

Облікова система ломбарду - автоматизований реєстр даних про споживачів послуг Ломбарду.

Реєструюча система ломбарду - автоматизований реєстр даних про операції споживачів послуг Ломбарду.

Суб'єкт персональних даних - фізична особа - Клієнт, стосовно якого відповідно до закону здійснюється обробка його персональних даних.

Обробка персональних даних - будь-яка дія або сукупність дій, здійснених повністю або частково в інформаційній (автоматизованій) системі та/або в картотеках персональних даних, які пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням відомостей про фізичну особу.

Ідентифікація - отримання Ломбардом від Клієнта (представника Клієнта) ідентифікаційних даних.

Верифікація клієнта - встановлення (підтвердження) Ломбардом відповідності особи Клієнта (представника Клієнта) у його присутності отриманим від нього ідентифікаційним даним.

Страшування Предмета закладу - укладення договору між Ломбардом та страховою компанією або між Клієнтом та страховою компанією про страхування Предмета закладу, назавжди як забезпечення ломбардного кредиту, за рахунок та в інтересах власника Предмета закладу на строк дії договору про надання ломбардного кредиту.

Терміни і визначення, не передбачені цими Правилами вживаються у значенні визначеному чинним законодавством України.

Ломбард може змінювати та доповнювати ці Правила шляхом їх викладення в новій редакції.

1. ПЕРЕЛІК ТА ОПИС ВИДІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЛОМБАРДОМ

1.1. Ломбард здійснює діяльність з надання кредитів виключно фізичним особам виключно під заставу рухомого майна, яке має бути передане на зберігання до Ломбарду (крім нерухомого майна і транспортних засобів), а також має право здійснювати іншу діяльність із дотриманням обмежень щодо суміщення діяльності, встановлених Законом про фінансові послуги та Положенням про авторизацію.

Ломбард здійснює свою діяльність на підставі ліцензії на діяльність Ломбарду.

1.2. Фінансові послуги Ломбарду:

- надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

Товариство має право надавати фінансову послугу з торгівлі валютними цінностями (у готівковій формі) за умови отримання ліцензії на торгівлю валютними цінностями.

Товариство має право надавати фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку та/або із здійснення еквайрингу платіжних інструментів, якщо вони є валютними операціями, за умови отримання відповідної ліцензії Національного банку України, яка надає право на здійснення валютних операцій.

Ломбард дотримується обмежень щодо суміщення надання фінансових послуг, визначених чинним законодавством.

1.3. Крім діяльності з надання фінансових послуг, Ломбард має право здійснювати наступну діяльність:

- 1) оплачувати за дорученням своїх Клієнтів вартість товарів, робіт і послуг у межах наданих їм кредитів, якщо це передбачено кредитним договором;
- 2) здійснювати посередницьку діяльність із страхування Предмета закладу, яким забезпечено зобов'язання за Договором ломбардного кредиту;
- 3) здійснювати управління Предметом закладу в період до його реалізації в порядку звернення стягнення;
- 4) здійснювати продаж Предмета закладу, на який Ломбардом звернено стягнення;

- 5) здійснювати передпродажну підготовку, ремонт, переробку майна, яке було Предметом закладу за кредитним договором та на яке Ломбардом звернено стягнення;
- 6) надавати послуги зі зберігання майна;
- 7) виключно з метою надання кредиту надавати послуги оцінки майна, що передається в заставу, з урахуванням встановлених законодавством України вимог щодо проведення оцінки окремих видів майна;
- 8) здійснювати діяльність з надання в оренду (суборенду) майна, яке належить Ломбарду на праві власності та/або користування та не використовується для здійснення діяльності Ломбарду;
- 9) інвестувати власні кошти.

1.4. Ломбард зобов'язаний мати спеціальне місце зберігання заставленого майна.

Спеціальне місце зберігання заставленого майна розташовується за місцезнаходженням Ломбарду чи його відокремленого підрозділу або за іншою адресою та об'єктується необхідними засобами, які мають забезпечити зберігання Предметів закладу та утримання предметів застави в належному стані.

1.5. Ломбард не має права розташовувати свої приміщення в малих архітектурних формах, тимчасових або некапітальних спорудах. Площа приміщення не може бути меншою ніж 5 квадратних метрів.

Приміщення відокремлених підрозділів повинні бути обладнані засобами охоронної та пожежної сигналізації, відеоспостереженням та відповідати іншим вимогам, визначеним чинним законодавством.

1.6. Ломбард має право вчиняти правочини, необхідні для надання ним фінансових послуг та здійснення іншої діяльності згідно законодавства.

1.7. При наданні фінансових послуг Ломбард здійснює всі необхідні процедури передбачені законодавством, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЛОМБАРДОМ

2.1. Ломбард надає фінансові послуги зазначені у Розділі 1 цих Правил з дотриманням вимог чинного законодавства.

Ломбард надає фінансові послуги за умови внесення інформації про нього до Державного реєстру фінансових установ та отримання відповідної ліцензії.

Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення заходів належної перевірки особи, зокрема здійснення ідентифікації, верифікації та вивчення особи Клієнтів та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

Повторна ідентифікація та верифікація Клієнта не є обов'язковими, якщо ця особа раніше була ідентифікована та верифікована згідно з вимогами закону, за умови відсутності у Ломбарду підозр та/або підстав вважати, що наявні документи, дані та/або інформація про Клієнта є вичинними (недійсними) та/або неактуальними.

Надання Ломбардом фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням Ломбарду та/або його відокремлених підрозділів. Інформація про відокремлені підрозділи Ломбарду повинна бути внесена до Державного реєстру фінансових установ. Діяльність відокремлених підрозділів повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

Ломбард не залучає третіх осіб під час надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

У своїй діяльності Ломбард має дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема про захист прав споживачів.

Облік ломбардних операцій здійснюється за допомогою облікової та реєструючої системи, яка має відповідати вимогам чинного законодавства.

Обліковою системою Ломбарду є автоматизований реєстр даних про споживачів послуг Ломбарду.

Реєструючою системою Ломбарду є автоматизований реєстр даних про операції споживачів послуг Ломбарду.

Облікова та реєструюча система Ломбарду ведеться в електронному вигляді шляхом використання відповідного програмного забезпечення, що забезпечує облік споживачів послуг Ломбарду та здійснює реєстрацію їх операцій.

Захист інформації в обліковій та реєструючій системах здійснюється щоденно, шляхом виконання процедури резервного копіювання бази даних. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем розроблено порядок встановлення відповідних паролів.

2.2. Ломбард надає кошти у кредит у вигляді ломбардних кредитів фізичним особам під заставу рухомого майна, на визначений строк та під процент з урахуванням вимог та обмежень, визначених цими Правилами та положеннями чинного законодавства.

Порядок надання ломбардного кредиту Ломбардом регламентується Договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна (далі Договір), який укладається з Клієнтом, у відповідності до якого Ломбард надає, а Клієнт одержує ломбардний кредит у розмірі, що встановлюється Договором.

Строк дії Договору визначається за погодженням Сторін і зазначається в Договорі про надання ломбардного кредиту та закладу майна.

Клієнт має право достроково повернути суму ломбардного кредиту та сплатити проценти за користування ломбардним кредитом, виходячи з фактичного строку користування ломбардним кредитом.

2.3. Забезпеченням виконання зобов'язань Клієнта перед Ломбардом, а саме зобов'язань щодо повернення суми ломбардного кредиту, сплати суми процентів за користування ломбардним кредитом в порядку та на умовах передбачених Договором є застава майна (далі – Предмет закладу).

Клієнт передає в момент підписання Сторонами Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна у володіння (зберігання) Ломбарду Предмет закладу на строк користування ломбардним кредитом. Зобов'язання Клієнта за Договором ломбардного кредиту обмежуються заставою.

В якості Предмета закладу можуть виступати:

- 1) вироби із дорогоцінних металів, у тому числі брукт із дорогоцінних металів;
- 2) побутову техніку, офісну техніку, засоби зв'язку, аудіо/відео/фото апаратуру;
- 3) електроінструмент;
- 4) спортивний інвентар;
- 5) інше майно, не заборонене чинним законодавством.

Не можуть бути Предметом закладу в межах Договору про надання ломбардного кредиту:

- 1) нерухоме майно (включаючи землю), фінансові інструменти, корпоративні права, а також пов'язані з ними майнові права Клієнта;
- 2) кошти в національній або іноземних валютах (крім готівкових банкнот та монет, що мають нумізматичну цінність та вилучені з обігу в Україні);
- 3) електронні гроші, віртуальні активи;
- 4) об'єкти, зазначені у частині четвертій статті 576 Цивільного кодексу України;
- 5) товари подвійного використання, включені до Єдиного списку товарів подвійного використання, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 січня 2004 року № 86.

У якості Предметів закладу не приймаються культурні цінності, що є об'єктами права державної чи комунальної власності і занесені або підлягають занесенню до Державного реєстру національного культурного надбання, предмети особистої гігієни, вогнепальна та холодна зброя.

Ломбарду забороняється користуватися та розпоряджатися Предметом закладу, крім випадків, визначених законодавством.

Порядок звернення стягнення на Предмет закладу визначається законом та умовами Договору закладу майна.

Ломбард надає Клієнтам кредити на:

- вироби із дорогоцінних металів, побутову техніку, офісну техніку, засоби зв'язку, аудіо/відео/фото апаратуру, електроінструмент, спортивний інвентар та інше майно строком користування від 1 до 30 календарних днів під процент за кожний день користування Кредитом.

Розмір процентів за користування ломбардним кредитом та штрафу, який нараховується в разі невиконання Клієнтом зобов'язання у встановлений Сторонами строк, встановлюється наказом директора Ломбарду, який знаходиться на відокремленому підрозділі Ломбарду на видному для Клієнта місці.

Сума грошових коштів у якості кредиту, може бути надана Клієнту за його вибором, як у готівковому порядку з каси відокремленого підрозділу так і у безготівковому порядку, шляхом перерахування на картковий рахунок Клієнта, відкритий в будь-якому українському банку.

2.4. Оцінка Предмету закладу здійснюється відповідно до правил, інструкцій, методик оцінки майна затверджених директором Ломбарду. Оцінна вартість Предметів закладу встановлюється за згодою Сторін. Розмір ломбардного кредиту не може перевищувати оцінну вартість Предмету закладу. В разі оголошення Ломбардом, при проведенні рекламних заходів (мається на увазі будь-який вид реклами, повідомлень), інформації щодо визначення Ломбардом оцінної вартості виробів з дорогоцінних металів, а також розміру суми ломбардного кредиту, виходячи з певної ціни за 1 грам дорогоцінного металу, Ломбард залишає за собою право, в разі зміни цін на ринку дорогоцінних металів, що склалися на поточну дату надання ломбардних послуг, коригувати раніше оголошену ціну за 1 грам дорогоцінного металу, що застосовується при визначенні максимальної оцінної вартості Предмету закладу, в бік відповідного збільшення або зменшення.

Оцінна вартість виробів із дорогоцінних металів, визначається працівником Ломбарду виходячи із категорій виробів, проби дорогоцінного металу та ціни за 1 грам дорогоцінного металу, встановлених наказами директора Ломбарду, з урахуванням кон'юнктури ринку, цін, які склалися на ринку дорогоцінних металів, якісних показників виробів для встановлення ступеню їх ліквідності (проба, зовнішній вигляд, стан виробу, наявність дефектів і т.і.). Опробування предмету з дорогоцінного металу здійснюється шляхом здійснення надпилу та використання хімічного реактиву. На підставі зазначених показників оцінна вартість за 1 грам виробу може бути збільшена або зменшена в межах встановленої Ломбардом максимальної оцінної вартості, що також погоджується з Клієнтом. У разі незгоди Клієнта з проведенням апробації дорогоцінного металу, а також з визначеною працівником Ломбарду оцінною вартістю виробу, вироби з дорогоцінних металів під заклад не приймаються.

Оцінна вартість предметів аудіо, відео, побутової техніки, електроінструменту, спортивного інвентарю та інших товарів визначається працівником виходячи з кон'юнктури ринку, цін, що склалися на ринку, з урахування якісних показників предметів аудіо, відео, побутової техніки, електроінструменту, спортивного інвентарю для встановлення ступеню його ліквідності (моделі, дефектність, наявність пошкоджень, комплектність та ін.), та погоджується з Клієнтом. У разі незгоди Клієнта з визначеною працівником Ломбарду оцінною вартістю предмету аудіо, відео, побутової техніки, електроінструменту та спортивного інвентарю, даний предмет під заклад не приймається.

2.5. Сума ломбардного кредиту встановлюється у відсотках від оцінної вартості Предмету закладу на підставі наказу директора Ломбарду, в залежності від строку надання кредиту, категорії виробу з дорогоцінного металу, визначеної згідно внутрішньої методики Ломбарду, та статусу Клієнта.

Клієнт сплачує за користування кредитом, встановлений в Договорі та Специфікації Процент від суми кредиту, за кожний день користування ним (у тому числі святкові та вихідні дні).

При поверненні ломбардного кредиту Сума до повернення зазначена у Специфікації, підлягає перерахунку, з урахуванням фактичного строку користування ломбардним кредитом у календарних днях, при цьому мінімальним розрахунковим строком є 1 календарний день.

2.6. В разі прострочення Клієнтом виконання зобов'язання у встановлений в Договорі сторонами строк, Клієнт сплачує Ломбарду штраф за прострочення виконання зобов'язання на умовах визначених в Договорі ломбардного кредиту.

У разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором ломбардного кредиту у повному обсязі та у визначений Сторонами строк, Клієнт надає право Ломбарду з метою погашення Кредиту, відсотків за користування Кредитом, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Ломбардом внаслідок невиконання Клієнтом зобов'язань за Договором ломбардного кредиту, без додаткового попередження Клієнта звернути стягнення на закладене майно шляхом набуття права власності на Предмет закладу за ціною, що співпадає з сумою

заборгованості Клієнта та/або звернути стягнення на Предмет закладу шляхом його примусового відчуження (без набуття права власності) від імені та за рахунок Клієнта, шляхом реалізації третім особам в позасудовому порядку або передати майно на реалізацію третім особам в позасудовому порядку або передати майно на реалізацію третім особам за ціною, в порядку та на умовах обраних Ломбардом на власний розсуд, зокрема, шляхом укладання Договорів комісії на продаж Предмету закладу третім особам тощо. Доручення надане з правом передоручення вважається отриманим Ломбардом від Клієнта з моменту перевищення строку користування кредитом. Плата за виконання Ломбардом доручення з реалізації Предмету закладу становить різницю між сумою неповернутою Клієнтом Кредиту, відсотків за весь строк користування Кредитом, відшкодування збитків, інших витрат, та ціною продажу Предмету закладу третім особам. Ломбард має право відрахувати належну йому плату з виконання доручення з усіх грошових коштів, що надійшли до нього від продажу Предмету закладу.

У разі, якщо Клієнт прострочив, а Ломбард вже здійснив передпродажну підготовку Предмету закладу, Клієнт втрачає право вимагати виконання Ломбардом зобов'язань, передбачених Договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна стосовно недостачі та/або ушкодження Предмету закладу. Ломбард припиняє нарахування процентів за Договором в момент звернення стягнення на Предмет закладу.

2.7. Процентні ставки за користування ломбардним кредитом затверджуються відповідним наказом (розпорядженням, тощо) директора Ломбарду, який має бути розміщено у видному для споживачів ломбардних послуг місці (куточок споживача). Проценти за користування ломбардним кредитом сплачуються Клієнтом з урахуванням фактичного строку користування ломбардним кредитом. Сума процентів за користування ломбардним кредитом нараховується Ломбардом за кожен день користування ломбардним кредитом, при цьому враховується перший день надання ломбардного кредиту та день погашення ломбардного кредиту. Але в будь-якому випадку мінімальним строком для такого нарахування є один календарний день. Ломбард не має права збільшити фіксовану процентну ставку за Договором без письмової згоди Клієнта.

За умови повного погашення процентів за користування ломбардним кредитом на день звернення Клієнт має право подовжити строк дії Договору, а також повернути частину ломбардного кредиту або отримати додаткову суму ломбардного кредиту, в разі якщо за згодою Сторін буде відповідно зменшено/збільшено оцінку вартість Предмету закладу. При цьому має бути оформлено Додаткову угоду до Договору або Договір має бути викладено в новій редакції, що відповідно припиняє зобов'язання за Договором попередньої редакції.

2.8. Під час користування кредитом, Предмет закладу Клієнта зберігається в сейфі Ломбарду. У випадку втрати Предмета закладу Ломбард несе відповідальність перед Клієнтом у розмірі оцінної вартості Предмета закладу, встановленої Сторонами, а за недостачу або ушкодження Предмета закладу – у розмірі суми, на яку знизилась його оцінна вартість, за винятком ушкоджень, які були здійснені при апробації предмету з дорогоцінного металу.

2.9. Перед укладенням Договору ломбардного кредиту Клієнт ознайомлюється з даними Внутрішніми правилами Ломбарду про надання фінансових послуг, процентними ставками, цінами та тарифами, що діють на день укладення Договору ломбардного кредиту та Договору закладу майна до Ломбарду, затвердженими директором Ломбарду, чим підтверджує даний факт підписом в Специфікації до Договору.

2.10. За невиконання чи неналежне виконання своїх зобов'язань за Договором ломбардного кредиту та Договором закладу майна до Ломбарду Сторони несуть встановлену чинним законодавством відповідальність.

2.11. Товариство здійснює захист прав споживачів, в тому числі і щодо розголошення інформації про фізичну особу, відповідно до вимог Конституції України, Законів України «Про захист прав споживачів», «Про інформацію», «Про захист персональних даних» на інших діючих нормативно – правових актів.

На всіх філіалах та відокремлених підрозділах в куточку споживача розміщена інформація про орган, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а саме реквізити Національного банку України, а також реквізити територіальних органів з питань захисту прав споживачів.

Клієнт має право на звернення до Національного банку України у разі порушення Ломбардом законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної

поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

2.12. Врегулювання Ломбардом простроченої заборгованості.

2.12.1. Умови, за яких Ломбард, розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості :

- діяльність із врегулювання простроченої заборгованості Ломбард розпочинає не раніше наступного дня з дати, зазначеної в Договорі про надання ломбардного кредиту, як дата повернення ломбардного кредиту,

2.12.2. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості.

Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації Предмета закладу, наданого Клієнтом в якості забезпечення зобов'язань за Договором ломбардного кредиту.

Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставленого майна, в разі невиконання Клієнтом зобов'язань за Договором про надання ломбардного кредиту - визначаються умовами Договору застави та чинним законодавством.

Ломбард не відступає право вимоги за Договором про надання ломбардного кредиту новому кредитору.

Ломбард не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості.

Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Клієнтом Договору ломбардного кредиту, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору ломбардного кредиту. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації спадкоємцям, представникам Клієнта за довіреністю, посвідченою згідно чинного законодавства, органам державної влади у випадках передбачених законодавством.

Ломбард не взаємодіє з третіми особами (які не є стороною Договору про надання ломбардного кредиту) при врегулюванні простроченої заборгованості Клієнта за Договором ломбардного кредиту.

Ломбард здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) з Клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, а також попереджають зазначених осіб про таке фіксування.

3. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ ЛОМБАРДНОГО КРЕДИТУ ТА ЗАКЛАДУ МАЙНА ЛОМБАРДОМ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Ломбард надає ломбардні кредити фізичним особам під заставу майна на визначений строк і під процент.

Ломбардний кредит надається фізичним особам на підставі Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна.

Договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна має відповідати вимогам Закону про фінансові послуги та Положення про авторизацію, статті 1056¹ Цивільного кодексу України, іншим законам з питань регулювання фінансових послуг, вимогам до Договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначених законодавством, та вимогам визначених цими Правилами.

Договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна повинен бути підписаний Клієнтом та працівником Ломбарду, уповноваженим на це директором Ломбарду.

Працівник Ломбарду, уповноважений директором Ломбарду на підписання Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна, до укладання Договору з Клієнтом надає йому всю необхідну інформацію, передбачену законодавством України та цими Правилами.

Договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна Ломбардом вступає в силу з дати зазначеної в Договорі.

3.1. Договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна Ломбардом повинен відповідати вимогам установленим законодавством та містить:

- назву договору;
- номер, дату та місце укладення договору;
- відомості про Ломбард: найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код, відомості про внесення інформації про надавача фінансових послуг до Реєстру;
- відомості про посередника/відсутності посередника;
- відомості про Клієнта, який отримує фінансову послугу: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);
- предмет договору із зазначенням виду фінансової послуги, що надається відповідно до умов договору;
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- суму ломбардного кредиту;
- дату надання ломбардного кредиту;
- строк користування ломбардним кредитом;
- дату повернення ломбардного кредиту;
- процент за користування ломбардним кредитом, (розмір, умови та порядок здійснення оплати);
- тип процентної ставки;
- річну процентну ставку за кредитом (за необхідності);
- порядок зміни умов і припинення дії договору; підстави для пролонгації,
- строк дії договору;
- необхідність отримання додаткових чи супутніх послуг надавача фінансових послуг та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги (за наявності);
- порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);
- контактні дані Клієнта та надавача фінансових послуг, а також посередника (за наявності);
- посилання на ці Правила;
- посилання на договір закладу майна, що забезпечує зобов'язання за договором Ломбардного кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності;
- відмітка про ознайомлення Клієнта з цими Правилами про надання фінансових послуг Ломбардом;
- підтвердження, що інформація, зазначена в статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана Клієнту;
- інформацію щодо надання пропозицій Клієнту про зміну істотних умов Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна (період, протягом якого можливе надання пропозицій та способу направлення Ломбардом Клієнту повідомлення, що дає змогу встановити дату відправлення такого повідомлення).
- інформацію щодо права Клієнта звертатися до Національного банку України у разі порушення Ломбардом законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та права Клієнта звертатися до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої йому у процесі врегулювання простроченої заборгованості.
- підписи сторін;

Договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна може містити й інші умови, за згодою Сторін.

Ломбард надає примірник укладеного Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна Клієнту до початку надання фінансової послуги.

3.2. У частині Договору щодо майна, яке є Предметом закладу вказується:

- опис та характеристики майна, що є Предметом закладу;
- умови страхування майна (у випадку Страхування Предмета закладу);
- умови зберігання майна;
- відповідальність Ломбарду за втрату або пошкодження заставленого майна;
- умови відшкодування збитків та інших витрат, понесених Ломбардом в наслідок невиконання Клієнтом зобов'язань по Договору;
- спосіб звернення стягнення та засоби відчуження майна в разі невиконання Клієнтом умов Договору.

3.3. Договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна вважається укладеним і набуває чинності з моменту підписання Працівником і Клієнтом Ломбарду, а також підписанням Специфікації до Договору ломбардного кредиту та закладу майна. Договір укладається в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу. Цей документ за формою і змістом відповідає вимогам, установленим чинним законодавством.

3.4. При проведенні операції викупу, Клієнт повертає Ломбарду суму кредиту, а також сплачує проценти за користування кредитом та в разі прострочення виконання зобов'язань – Штраф, згідно умов Договору. Ломбард повертає Клієнту його Предмет закладу, при цьому Клієнт при отриманні Предмету закладу, повинен підтвердити факт отримання Предмету закладу та відсутності майнових чи фінансових претензій до Ломбарду підписом у відповідних графах Специфікації.

Предмет закладу видається тільки Клієнту за поданим документом, що посвідчує особу Клієнта та на підставі якого було укладено Договір ломбардного кредиту та закладу майна, а також з наданням довідки про присвоєння ідентифікаційного номера або паспорта з відміткою податкового органу про відсутність ідентифікаційного номеру та Специфікацією, що є невід'ємною частиною Договорів.

В разі, коли Клієнт не може самостійно здійснити викуп предмету закладу, він може уповноважити на виконання таких дій іншу особу довіреністю посвідченою нотаріально або посвідченою посадовими особами, які згідно чинного законодавства прирівнюються до нотаріально посвідчених.

3.5. В разі втрати свого примірника Договору Клієнт має право на отримання дублікату Договору, за письмовою заявою у встановленому Ломбардом порядку.

3.6. Клієнт має право отримувати, окрім інформації зазначеної в даних Правилах, додаткову інформацію щодо діяльності Ломбарду, зокрема, щодо послуг, які надаються Ломбардом та іншу інформацію у відповідності до чинного законодавства.

3.7. Договір припиняє свою дію у випадках: повернення Клієнтом суми ломбардного кредиту в повному обсязі та сплати процентів за користування ломбардним кредитом в повному обсязі, передбачених Договором, або ж у момент реалізації заставленого майна згідно з Договором. Пролонгація Договору оформлюється у письмовій формі шляхом оформлення Додаткової угоди до Договору або шляхом викладення Договору в новій редакції. За бажанням Клієнта, фінансові операції за Договором можуть бути здійснені третьою особою за умов наявності у неї оригіналу Договору та належним чином оформленої довіреності від Клієнта.

Одностороння відмова від Договору не допускається. Розірвання Договору допускається лише за згодою Сторін. Договір може бути розірвано за рішенням суду на вимогу однієї із Сторін у разі істотного порушення умов Договору другою Стороною, але в будь-якому випадку за умови задоволення грошових вимог Ломбарду до Клієнта в повному обсязі.

3.8. У випадку загального вимкнення електроенергії Договори про надання ломбардного кредиту та закладу майна мають укладатися на бланках таких договорів, заздалегідь роздрукованих за допомогою комп'ютерної програми з подальшою їх реєстрацією в обліково-реєструючій системі Ломбарду після відновлення постачання електроенергії. При цьому Договори, заповнені від руки мають однакову юридичну силу з заповненими на комп'ютері. В даному випадку готівкові операції проводяться через реєстратор розрахункових операцій, підключений до блоку безперебійного живлення або з використанням розрахункових квитанцій.

3.9. В разі хвороби або смерті Клієнта, довгострокового від'їзду, знаходження під вартою та інших непередбачуваних обставини - його близькі та родичі при наявності документів, визначених законодавством, можуть викупити закладене майно на загальних умовах.

4. ВИМОГИ ДО АУТСОРСЕРІВ КЛЮЧОВИХ ФУНКЦІЙ (ЗА УМОВИ ПЕРЕДАЧІ КЛЮЧОВОЇ ФУНКЦІЇ/КЛЮЧОВИХ ФУНКЦІЙ НА АУТСОРСИНГ)

4.1. Під час здійснення ломбардної діяльності з надання фінансових послуг **КЛЮЧОВІ ФУНКЦІЇ В ЛОМБАРДІ НА АУТСОРСИНГ НЕ ПЕРЕДАЮТЬСЯ ТА АУТСОРСЕРИ ДО ЇХ ВИКОНАННЯ НЕ ЗАЛУЧАЮТЬСЯ.**

5. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

5.1. Ломбард зберігає укладені Договори про надання ломбардного кредиту та закладу майна не менше ніж п'ять років після виконання всіх зобов'язань за ними, якщо інше не встановлено законодавством.

Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг (далі – договори та документи), з моменту їх створення (оформлення) і до передачі їх в центральний офіс або архів Ломбарду зберігаються за місцем їх створення (оформлення) у відокремлених підрозділах Ломбарду.

З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, до передачі їх в центральний офіс або архів Ломбарду зберігаються у відокремлених підрозділах Ломбарду у спеціально відведених для цього приміщеннях, сейфах або зачинених шафах, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

Зберігання договорів та документів, оформлення їх і передачу до центрального офісу або архіву Ломбарду забезпечує керівник відокремленого підрозділу Ломбарду, або відповідальні особи, уповноважені на це директором Ломбарду.

Строки зберігання договорів та документів у відокремлених підрозділах Ломбарду, порядок передачі цих договорів та документів до центрального офісу або архіву Ломбарду встановлюються директором Ломбарду.

Зберігання в центральному офісі або архіві Ломбарду договорів та документів забезпечує відповідальна особа, уповноважена на це директором Ломбарду.

5.2. З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, зберігаються у центральному офісі або архіві Ломбарду у спеціально відведених для цього приміщеннях, сейфах або зачинених шафах, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

Видача договорів та документів, їх копій у тимчасове користування стороннім особам, установам та організаціям здійснюється виключно з дозволу директора Ломбарду відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

Вилучення договорів та документів здійснюється відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України, за рішенням відповідних органів, установ, прийнятих у межах їх повноважень, передбачених законами України.

Знищення договорів та документів, термін зберігання яких закінчився, здійснюється у Ломбарді відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. Внутрішній контроль щодо дотримання законодавства при здійсненні операцій з надання фінансових послуг Ломбардом здійснюється:

- керівництвом (директором та головним бухгалтером);
- внутрішнім аудитором, який підпорядковується загальним зборам учасників;
- відповідальним працівником за проведення фінансового моніторингу.

6.2. Об'єктами контролю – є відокремлені підрозділи Ломбарду, які здійснюють операції з надання фінансових послуг.

Задачами внутрішнього контролю є:

- здійснення контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг;
- виявлення випадків порушення та/або невиконання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, вжиття заходів щодо їх припинення;
- аналіз причин, які лежать в основі порушень законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, вжиття заходів щодо їх попередження.

6.3. Внутрішній контроль у Ломбарді здійснюється шляхом проведення планових, позапланових, тематичних перевірок та постійного моніторингу.

Планові та тематичні перевірки проводяться відповідно до затверджених керівництвом Ломбарду планів проведення внутрішніх аудиторських перевірок, внутрішніх перевірок на предмет дотримання законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, інших планів та рішень органів управління Ломбардом.

Внутрішній контроль у вигляді позапланових перевірок здійснюється відповідно до рішень органів управління Ломбарду з метою встановлення фактів і перевірки відомостей, інформації про порушення законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, зазначених у повідомленнях, зверненнях, заявах, у тому числі Клієнтів Ломбарду, що надходять до органів управління Ломбарду.

Перевірки щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюються підрозділом, до компетенції (повноважень) якого відноситься проведення перевірок, працівником, відповідальним за проведення внутрішнього аудиту (контролю), працівниками, відповідальними за проведення фінансового моніторингу, іншими працівниками, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовленими внутрішніми документами або рішеннями органів управління Ломбарду.

Постійний моніторинг здійснюється у ході щоденної поточної діяльності як Ломбарду, так і його відокремлених підрозділів та передбачає управлінські, наглядові та інші дії органів управління Ломбарду та керівників усіх рівнів при виконанні ними своїх обов'язків у тому числі з контролю за додержанням працівниками Ломбарду вимог законодавства та внутрішніх регламентуючих документів Ломбарду.

Порядок взаємодії підрозділів та працівників Ломбарду щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми правилами, положеннями, наказами керівництва Ломбарду, посадовими інструкціями працівників Ломбарду, іншими внутрішніми документами Ломбарду.

Результати внутрішнього контролю оформлюються у вигляді актів перевірок, довідок про результати проведення внутрішнього контролю, довідок про стан справ з перевірених питань, висновків внутрішньої аудиторської перевірки або іншої форми, установлені в Ломбарді. Акти, довідки тощо, складені (оформлені) за результатами перевірок повинні вміщувати констатацію фактів, висновки та, за необхідності, пропозиції.

За результатами внутрішнього контролю органами управління Ломбарду приймаються наступні рішення:

- про проведення повторного контролю, у тому числі із залученням інших підрозділів та/або працівників Ломбарду;
- про притягнення, за необхідності, винних працівників, до відповідальності відповідно до законодавства України;
- інші рішення в межах своєї компетенції.

7. ПОРЯДОК ДОСТУПУ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЛОМБАРДОМ

7.1. Доступ споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Ломбардом, здійснюється відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду.

Ломбард розміщує для споживачів інформацію про свою діяльність, визначену законодавством та цими Правилами на власному веб-сайті в інтернеті.

Режим робочого часу Ломбарду (зокрема і відокремлених підрозділів), а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується на веб-сайті Ломбарду.

Ломбард перед укладенням Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна зобов'язаний повідомити Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті, про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Ломбарду, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

в) відомості про державну реєстрацію Ломбарду;

г) інформацію щодо включення Ломбарду до державного реєстру фінансових установ;

г) інформацію щодо наявності у Ломбарду права на надання фінансової послуги;

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Ломбарду;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) Договір про надання фінансових послуг:

а) наявність у Клієнта права на відмову від Договору про надання фінансових послуг;

б) строк, протягом якого Клієнтом може бути використано право на відмову від Договору, а також інші умови використання права на відмову від Договору;

в) мінімальний строк дії Договору (якщо застосовується);

г) наявність у Клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій;

г) порядок внесення змін та доповнень до Договору;

д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за Договором без письмової згоди Клієнта;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

Підтвердженням, що інформація, зазначена статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана Клієнту і є його підпис в Договорі про надання ломбардного кредиту та закладу майна Ломбардом.

Інформація, що надається Клієнту, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

Ломбард під час надання інформації Клієнту зобов'язаний дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

7.2. Перед підписанням Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна Ломбард забезпечує ознайомлення Клієнта з внутрішніми Правилами надання фінансових послуг Ломбардом.

Ломбард зобов'язаний розкривати Клієнтам визначену законодавством актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному веб-сайті Ломбарду. Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) інформацію про Ломбард як надавача фінансових послуг:

а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону Ломбарду, адреса електронної пошти та адреса, за якою приймаються скарги Клієнтів;

б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;

в) відомості про склад органів управління;

г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Ломбард, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;

г) відомості про державну реєстрацію Ломбарду, як надавача фінансових послуг;

д) інформація про наявність у Ломбарду права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про Ломбард;

е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг;

є) рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;

ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються Ломбардом, порядок та умови їх надання;

3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються Клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

Ломбард забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті вищевказаної інформації, не менше ніж за останні три роки.

Споживач фінансових послуг – Клієнт Ломбарду має право доступу до інформації щодо діяльності Ломбарду. Ломбард, в порядку, передбаченому чинним законодавством та Законом України «Про доступ до публічної інформації», надає таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності Ломбарду та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників Ломбарду та його відокремлених підрозділів;

3) кількість часток Ломбарду та розмір часток, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у складеному капіталі Ломбарду або належна їм кількість часток перевищують п'ять відсотків;

4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

Ломбард відповідно до законодавства розкриває також:

1) фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;

2) звітні дані (інші, ніж фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

3) інформацію, що надається Клієнтам відповідно до цих Правил та передбачена статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

Під час розкриття інформації Ломбард дотримується вимог законодавства про мови.

На вимогу Клієнта – споживача фінансових послуг Ломбард надає також баланс або довідки про фінансове становище, підтвержені аудитором (аудиторською фірмою), якщо інше не передбачено законодавством України.

На виконання вимог законодавства України Ломбард розміщує на власному веб-сайті річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком.

Ломбард на власному веб-сайті також розміщає інформацію про його відокремлені підрозділи, а саме:

- повне найменування відокремленого підрозділу;

- дата та номер рішення про створення відокремленого підрозділу;

- код за ЄДРПОУ відокремленого підрозділу;

- види фінансових послуг, які може надавати відокремлений підрозділ;

- місцезнаходження відокремленого підрозділу;

- номер телефону відокремленого підрозділу;

- прізвище, ім'я та по батькові і найменування посади керівника відокремленого підрозділу;

- іншу інформацію про відокремлений підрозділ, що підлягає оприлюдненню відповідно до законодавства.

Ломбард забезпечує доступ споживачів фінансових послуг до інших документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг, обов'язковість доступу до яких або отримання якої передбачена законодавством України.

За місцезнаходженням Ломбарду та його відокремлених підрозділів у доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці Ломбард розміщає копію свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, засвідчену керівником Ломбарду та інформацію щодо наявності ліцензії на право здійснення відповідної діяльності з надання фінансових послуг або інформацію про дату та номер рішення про внесення Ломбарду до Державного реєстру фінансових установ та гіперпосилання, що забезпечує перенаправлення на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій можливо перевірити таку інформацію.

За місцезнаходженням відокремлених підрозділів Ломбарду в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів, засвідчених керівником Ломбарду.

За місцезнаходженням Ломбарду та його відокремлених підрозділів в доступних для огляду споживачам фінансових послуг місцях розміщується також інша інформація та/або документи (їх копії), обов'язковість розміщення якої або яких передбачена законодавством України.

7.3. Розкриття Ломбардом інформації при врегулюванні простроченої заборгованості.

Ломбард розміщує на власному веб-сайті таку інформацію щодо врегулювання простроченої заборгованості:

- порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- інформацію про те, що Ломбард не відступає право вимоги за договором про надання ломбардного кредиту;
- інформацію про те, що Ломбард не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості;
- інформацію про те, що Ломбард не взаємодіє з третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості Клієнта за цим Договором;
- інформацію про те, що Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Клієнтом Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору;
- умови, за яких Ломбард розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості;
- порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості;
- іншу інформацію, розкриття якої необхідно на виконання вимог чинного законодавства.

7.4. Розкриття Ломбардом відомостей про свою структуру власності.

Відповідно до вимог Постанови Правління Національного банку України від 14 квітня 2021 року № 30 «Про затвердження Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг» на веб-сайті Ломбард розміщує:

- схематичне зображення структури власності Ломбарду - розміщуються у файлі формату «*.pdf»;

- відомості про остаточно ключових учасників у структурі власності надавача фінансових послуг, крім паспортних даних фізичних осіб, повних адрес їх проживання та ідентифікаційних номерів (згідно із додатком 2 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «*.pdf»;

- відомості про власників істотної участі в надавачі фінансових послуг (згідно із додатком 3 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «*.pdf».

Розміщена інформація повинна підтримуватись Ломбардом в актуальному стані, не суперечити документам про структуру власності, поданим Ломбардом до Національного банку України та бути доступною на безоплатній основі всім заінтересованим особам.

Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ДО ПОСАДОВИХ ОBOB'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖАТЬ БЕЗПОСЕРЕДНЬО РОБОТА З КЛІЄНТАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРІВ

8.1. Посадові особи, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з Клієнтами несуть відповідальність за:

- якість і своєчасність виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків;
- якість і своєчасність та належний рівень обслуговування Клієнтів;
- правильність прийому та оцінки Предметів закладу;
- достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх схоронність;
- схоронність і стан Предметів закладу, які знаходяться у його підзвітності;
- справний стан відповідного устаткування, що знаходиться у його підзвітності;
- дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;
- невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу;
- дотримання Правил фінансового моніторингу та Програми здійснення фінансового моніторингу;
- нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю Ломбарду;
- дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Ломбарду;
- дотримання інструкцій з охорони праці, протипожежної безпеки і виробничої санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інших регламентуючих, методичних документів та матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг.

8.2. Ломбард при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача (Клієнта), які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача (Клієнта), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання ломбардного кредиту, та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача (Клієнта), його близьких осіб,

представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото - та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото - та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача (Клієнта), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію).

Межі відповідальності посадових осіб, до обов'язків яких належать безпосередньо робота з Клієнтами:

- за неналежне виконання або невиконання своїх обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією та регламентуючими документами Ломбарду, в межах, визначених чинним законодавством України про працю;
- за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України;

- за завдання матеріальної шкоди - в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України.

9. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ЛОМБАРДУ

9.1. У Ломбарді відповідно до Засновницького договору, інших внутрішніх документів Ломбарду створюються підрозділи (служби) відповідно до завдань, які мають виконуватися в рамках надання фінансової послуги Ломбардом.

Виконавчий орган Ломбарду

Виконавчий орган Ломбарду створюється та здійснює функції у відповідності до Засновницького договору Ломбарду, у тому числі визначає, планує та здійснює поточну діяльність Ломбарду, визначає у межах своєї компетенції напрямки розвитку Ломбарду, встановлення цінової, фінансової політики та забезпечення надання фінансових послуг Ломбардом відповідно до чинного законодавства України. Виконавчий орган Ломбарду вирішує всі питання в межах наданих йому повноважень, доручає виконання окремих організаційно-господарських функцій іншим посадовим особам Ломбарду, забезпечує додержання законності, зміцнення договірної дисципліни та обліку, а також виконує інші повноваження, надані Засновницьким договором Ломбарду. Виконавчим органом Ломбарду є директор.

Бухгалтерія

Забезпечення ведення бухгалтерського обліку здійснює головний бухгалтер. Завданням головного бухгалтера є забезпечення процесу організації ведення обліку та складання фінансової, податкової, статистичної та регуляторної звітності, що ґрунтуються на даних бухгалтерського обліку.

Фахівець з внутрішнього аудиту Ломбарду, який діє відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду, здійснює нагляд за поточною діяльністю Ломбарду, контроль за дотриманням Ломбардом та його працівниками законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління Ломбарду, здійснює перевірку результатів поточної фінансової діяльності Ломбарду, а також виконує інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами Ломбарду.

Юридичний відділ забезпечує організацію правової роботи, спрямованої на правильне застосування, неухильне дотримання та запобігання невиконанню вимог законодавства, інших нормативних актів в Товаристві під час виконання працівниками покладених на них завдань та функціональних обов'язків. Представляє інтереси Ломбарду в судах та інших державних органах. Займається підготовкою інформаційних, довідкових та інших матеріалів з питань застосування законодавства.

10. МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ЛОМБАРДОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК УРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ

10.1. Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Ломбардом наступним чином:

- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організації належного обслуговування Клієнтів Ломбарду відповідно до законодавства та внутрішніх документів Ломбарду;
- затвердження внутрішніх документів Ломбарду з надання фінансових послуг (Правил надання фінансових послуг Ломбардом, Договорів про надання ломбардного кредиту та закладу майна Ломбардом тощо), які відповідають вимогам законодавства;
- не включення у Договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна умов, які є несправедливими;
- надання у доступній формі Клієнтам Ломбарду своєчасної, повної та достовірної інформації відповідно до законодавства, у тому числі про найменування Ломбарду, режим його

роботи, про послуги, що надаються Ломбардом, права та обов'язки Ломбарду та Клієнтів по Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна, що укладається між Сторонами;

- наявності механізму розгляду заяв та скарг Клієнтів, у тому числі своєчасного розгляду заяв та скарг Клієнтів Ломбарду, застосування, у разі необхідності, відповідних заходів, які припиняють порушення у разі їх наявності;

- надання Клієнтам Ломбарду відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;

- надання споживачам ломбардних послуг (до укладення з ними Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна Ломбардом) інформації, зазначеної в статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;

- надання Клієнтам Ломбарду інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника Ломбарду, уповноваженого розглядати скарги та заяви клієнтів Ломбарду.

10.2. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється шляхом:

- проведення переговорів;

- звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана Клієнту є його підпис в Договорі про надання ломбардного кредиту та закладу майна.

При здійсненні ломбардної діяльності, чинним законодавством не передбачено наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем.

Інші питання, не передбачені нормами цих внутрішніх Правил врегульовуються на підставі норм чинного законодавства України.

Прошито, пронумеровано та скріплено
печаткою 19 (дев'ятнадцять)
аркушів
Директор ПТ „Чесний ломбард”




А.Б. Березовенко