

**«Затверджено»**  
Наказом директора Повного Товариства «ПП «ГАРАНТ-ЛЕКС» І КОМПАНІЯ «ПЕРШИЙ МІСЬКИЙ ЛОМБАРД»  
№ 02/05 фк від 02 травня 2024 р.

Анна Титаренко



**Правила**  
**про надання фінансових послуг**  
**ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ПП «ГАРАНТ-ЛЕКС» І КОМПАНІЯ**  
**«ПЕРШИЙ МІСЬКИЙ ЛОМБАРД»**  
(нова редакція)

місто Київ, 2024 рік

Ці Правила регламентують порядок надання фінансових послуг ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ ПП «ГАРАНТ-ЛЕКС» І КОМПАНІЯ «ПЕРШИЙ МІСЬКИЙ ЛОМБАРД» (далі – Ломбард). Правила затверджені Наказом директора Ломбарду № 02/05 фк від 02 травня 2024 року.

Ці Правила підлягають розміщенню на власному веб-сайті <https://gorodlombard.com.ua> Ломбард. При наданні фінансових послуг Ломбард керується Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (далі-Закон про фінансові послуги), Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Положенням про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року № 199 (зі змінами) (далі - Положення про авторизацію), іншими нормативно-правовими актами та своїм Засновницьким договором.

## ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

**Ломбард** – це 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.

**Відокремлений підрозділ** – філія, представництво, інший підрозділ надавача фінансових та/або супровідних послуг, який розташований поза місцезнаходженням 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.

**Страхування Предмета застави** - укладення договору між Ломбардом та страховою компанією або між Позичальником та страховою компанією про страхування Предмета застави, наданого як забезпечення Фінансового кредиту Ломбарду, за рахунок та в інтересах власника Предмета застави на строк дії договору Фінансового кредиту.

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

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

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

**1.1.** Ломбард 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.

#### Фінансові послуги Ломбарду:

- надання коштів та банківських металів у кредит.

До ліцензії на діяльність ломбарду можуть бути включені фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку та/або із здійснення еквайрингу платіжних інструментів у таких випадках, передбачених законодавством.

Ломбард має право надавати фінансову послугу з торгівлі валютними цінностями (у готівковій формі) за умови відповідності вимогам Положення про авторизацію до порядку видачі ліцензії на здійснення валютних операцій в частині торгівлі валютними цінностями в готівковій формі, та отримання ліцензії на здійснення валютних операцій в частині торгівлі валютними цінностями в готівковій формі.

Ломбард 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, яка надає право на здійснення валютних операцій.

Ломбард, крім діяльності з надання фінансових послуг, має право здійснювати діяльність, визначену частиною тринадцятою статті 30 Закону про фінансові послуги, а саме:

- 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 застави, яким забезпечено зобов'язання за кредитним договором;
- 3) здійснювати управління предметом застави в період до його реалізації в порядку звернення стягнення;
- 4) здійснювати продаж предмета застави, на який ломбардом звернено стягнення;
- 5) здійснювати передпродажну підготовку, ремонт, переробку майна, яке було предметом застави за кредитним договором та на яке ломбардом звернено стягнення;
- 6) надавати послуги із 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.

Ломбард зобов'язаний мати спеціальне місце зберігання предметів застави (закладу).

Спеціальне місце зберігання заставленого (закладеного) майна розташовується за місцезнаходженням ломбарду чи його відокремленого підрозділу або за іншою адресою, визначеною договором застави (закладу) та обладнується необхідними засобами, які мають забезпечити зберігання предметів застави (закладу) та утримання предметів застави (закладу) в належному стані.

Діяльність ломбарду (його відокремленого підрозділу) здійснюється виключно за його місцезнаходженням (місцезнаходженням його відокремленого підрозділу) у приміщенні, що має відповідати таким вимогам:

- 1) приміщення має бути нежитловим та належати ломбарду на праві власності або користування;
- 2) приміщення повинно бути облаштовано для надання послуг ломбарду, зокрема місцем, спеціально відведеним для зберігання заставленого майна;
- 3) приміщення повинно бути розташовано у капітальній будівлі;
- 4) площа приміщення не може бути меншою ніж п'ять квадратних метрів;
- 5) забороняється розташування приміщення в малих архітектурних формах, тимчасових або некапітальних спорудах;
- 6) приміщення повинно бути обладнано засобами охоронної та пожежної сигналізації, відеоспостереженням та відповідати іншим вимогам, визначеним Регулятором.

1.2. 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 нечинними (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 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, а також виконання вимог щодо подання до Національного банку інформації та звітності, установлених законодавством України з питань регулювання ринків фінансових послуг.

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

Порядок надання Ломбардного кредиту Ломбардом регламентується Договором про надання ломбардного кредиту та застави (далі Договір), який укладається з Позичальником, у відповідності до якого Ломбард надає, а Позичальник одержує кредит у розмірі, що встановлюється Договором.

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

Позичальник має право достроково повернути суму Кредиту та сплатити проценти за користування Кредитом, виходячи з фактичного строку користування Кредитом.

**2.3. Забезпеченням виконання зобов'язань Позичальника (Заставодавця) перед Ломбардом - Кредитодавцем (Заставодержателем), а саме зобов'язань щодо повернення суми наданого Кредиту, сплати суми процентів за користування Кредитом в порядку та на умовах передбачених Договором є застава (заклад) майна (далі – Предмет застави).**

Заставодавець передає в момент підписання Сторонами Договору про надання ломбардного кредиту та застави у володіння (зберігання) Ломбарду, як Заставодержателю, Предмет застави на строк користування Кредитом. Зобов'язання позичальника за ломбардним кредитом при зверненні стягнення на предмет застави обмежуються вартістю предмета застави, визначеною в договорі про надання такого кредиту.

В якості Предмета застави можуть виступати:

- вироби із дорогоцінних металів, у тому числі брукхт із дорогоцінних металів,
- інше майно, не заборонене чинним законодавством у цивільному обігу.

Оцінка виробів із дорогоцінних металів здійснюється із розрахунку за 1 грам брукхту згідно проби, якій відповідає виріб, а також цін, встановлених Розпорядженням або Наказом Товариства (із врахуванням цін Державної скарбниці України, світових цін та звичайних цін конкуруючих підприємств). Предмет застави оцінюється за взаємною згодою Заставодержателя та Заставодавця, в межах максимальної оцінної вартості, встановленої згідно відповідних внутрішніх правил Заставодержателя.

У випадку необхідності підтвердження проби дорогоцінного металу, працівник Ломбарду має право перевірити вироби на відповідність проби. Якщо клієнт відмовляється – вироби не приймаються.

Забороняється приймати предмети виробничо-технічного призначення із будь-якого дорогоцінного металу (дорогоцінний посуд, пластини та інше). За умови якщо в якості Предмета застави виступає виріб із дорогоцінного металу в якому є каміння або будь-які вставки із недорогоцінного металу, незалежно від цінності, розміру, ваги, кольору та будь-яких інших властивостей каміння або вставки, оцінка каміння або вставки не здійснюється за взаємною згодою Сторін, в даному випадку за взаємною згодою Сторін оцінка здійснюється лише дорогоцінного металу із розрахунку за 1 грам брухту згідно проби, якій відповідає виріб та цін, встановлених рішенням Ломбарду за вирахуванням ваги каміння або вставки. Каміння або вставки із недорогоцінного металу, які знаходилися у реалізованому Предметі застави не повертаються Заставодавцю, так як Предмет застави проходить передпродажну підготовку.

Оцінка іншого майна, що може виступати в якості Предмета застави, здійснюється на підставі внутрішніх методик оцінки Ломбарду в залежності від виду цього майна (побутова та офісна техніка, мобільні телефони та інше).

Страховання Предмета застави здійснюється за взаємною згодою Сторін.

**2.4.** Сума Фінансового кредиту видається із розрахунку оціночної вартості Предмету застави. Позичальник зобов'язується повернути Ломбарду (Кредитодавцю) суму наданого Кредиту в повному обсязі та сплатити проценти за користування Кредитом в повному обсязі, виходячи з фактичного строку користування Кредитом на дату повернення Кредиту в порядку та на умовах визначених Договором про надання ломбардного кредиту та застави.

**2.5.** Якщо датою повернення Кредиту є вихідний або не робочий день Кредитодавця, то датою повернення Кредиту вважається його перший наступний робочий день.

**2.6.** Строк користування Кредитом обчислюється календарними днями і встановлюється в Договорі про надання ломбардного кредиту та застави, що укладається з Позичальником. Датою надання Кредиту є дата укладення Договору про надання ломбардного кредиту та застави. Строк дії Договору співпадає зі строком користування Кредитом і визначається Договором про надання ломбардного кредиту та застави.

У разі, якщо Позичальник прострочив строк користування Кредитом, а Кредитодавець не звернув стягнення на закладене майно Позичальника, Позичальник має право викупити Предмет застави, шляхом повернення суми Кредиту в повному обсязі та сплати Кредитодавцю суми процентів в повному обсязі за весь фактичний строк користування Кредитом.

**2.7.** Процентні ставки за користування Кредитом затверджуються відповідним Наказом (розпорядженням, тощо) директора Ломбарду, який має бути розміщено у відному для споживачів ломбардних послуг місці (куточок споживача). Проценти за користування Кредитом сплачуються Позичальником з урахуванням фактичного строку користування Кредитом. Сума процентів за користування Кредитом нараховується Кредитодавцем за кожен день користування Кредитом, при цьому враховується перший день надання Кредиту та день погашення кредиту. При умові пролонгації Договору, день погашення Кредиту не враховується. 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 Кредитом на день звернення Позичальник має право подовжити строк дії Договору, а також повернути частину Кредиту або отримати додаткову суму Кредиту, в разі якщо за згодою Сторін буде відповідно зменшено/збільшено оцінку вартість Предмету застави. 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.** Протягом всього строку дії Договору про надання ломбардного кредиту та застави Ломбард не є власником Предмету застави, а лише володіє Предметом застави (зберігає). У разі невиконання Заставодавцем, як Позичальником, своїх зобов'язань за Договором про надання ломбардного кредиту та застави у повному обсязі та у визначений строк, Заставодержатель з метою погашення Кредиту, а також процентів за користування Кредитом, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставодержателем внаслідок невиконання Заставодавцем, як Позичальником, зобов'язань по Договору, має право:

а) звернути стягнення на Предмет застави (у тому числі перетворити його на брухт) шляхом його примусового відчуження (без набуття права власності Заставодержателем), зокрема, шляхом реалізації від імені та за Дорученням Позичальника третім особам в позасудовому порядку, при цьому спосіб відчуження обирається Заставодержателем на його власний розсуд, зокрема, шляхом укладення з іншими особами Договорів доручення, комісії на продаж Предмету застави третім особам тощо;

б) після настання строку повернення Кредиту від імені і за Дорученням Заставодавця на проведення будь-яких дій з Предметом застави здійснити його реставрацію, переробку, чищення, полірування, клеймування, підготовку до продажу, технічне обслуговування тощо, та реалізувати Предмет застави у спосіб який обирається Заставодержателем на його власний розсуд, та за ціною не нижчою віданою, але не повернутого Кредиту або іншою ціною з урахування ринкової кон'юнктури, попиту, стану Предмета застави на момент продажу тощо;

в) звернути стягнення на заставлене майно шляхом набуття права власності на Предмет застави за ціною, що дорівнює сумі загального невиконаного зобов'язання Позичальника/Заставодавця за Договором про надання фінансового кредиту та застави.

Позичальник має право в будь-який час до моменту здійснення передпродажної підготовки для подальшої реалізації Предмету застави, припинити звернення стягнення на заставлене майно виконанням забезпеченого заставою зобов'язання.

У разі, якщо Заставодавець як Позичальник прострочив, а Заставодержатель вже здійснив передпродажну підготовку Предмету застави, Заставодавець втрачає право вимагати виконання Заставодержателем зобов'язань, передбачених Договором про надання фінансового кредиту та застави стосовно недостачі та/або ушкодження Предмету застави. Кредитодавець припиняє нарахування процентів за Договором в момент звернення стягнення на Предмет застави.

**2.9.** У випадку перевищення суми реалізації Предмету застави над загальною сумою зобов'язань Позичальника/Заставодавця за Договором про надання ломбардного кредиту та застави, тобто загальної суми Кредиту та процентів за весь фактичний строк користування Кредитом, Позичальник має право звернутися до Ломбарду за цією сумою з урахуванням вимог чинного законодавства. Йому будуть надані всі роз'яснення і виплачена необхідна сума. Оподаткування здійснюється згідно чинного законодавства.

**2.10.** Перед підписанням Договору про надання фінансового кредиту та застави клієнт детально ознайомлюється з цими Правилами. Клієнт повинен правдиво свідчити, що Предмет застави є його особистою приватною власністю, при цьому право власності на Предмет застави набуто Заставодавцем правомірно, Предмет застави нікому іншому не відчужений, в суперечці чи під заборорою (арештом) на відчуження, а також заставою, в тому числі податковою, не перебуває, судового спору щодо Предмету застави не має, а також по відношенню до Предмету застави відсутні права третіх осіб, як внесок до статутного капіталу юридичних осіб не внесено. Позичальнику повідомляється про кримінальну відповідальність за шахрайство з фінансовими ресурсами згідно чинного законодавства України, зокрема за надання недостовірної інформації з метою одержання Кредиту. Наступні застави Предмету застави можливі лише за письмовою згодою Заставодержателя.

**2.11.** Особа, яка є членом органу управління або службовцем Ломбарду, може укладати договори з Ломбардом щодо надання такій особі Кредиту на умовах, що не відрізняються від звичайних.

## **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 фінансового кредиту, як дата повернення Фінансового кредиту,

**2.12.2.** Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості.

Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації предмета застави, наданого Позичальником в якості забезпечення зобов'язань за договором фінансового кредиту.

Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставленого майна, в разі невиконання Позичальником 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.

**Ломбард не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості.**

Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Позичальником 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 Позичальника 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 Позичальника за договором ломбардного кредиту.

### **3. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ ЛОМБАРДНОГО КРЕДИТУ ТА ЗАСТАВИ ЛОМБАРДОМ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

Ломбард надає Кредити фізичним особам під заставу майна на визначений строк і під процент. Кредити фізичним особам надаються Ломбардом на підставі Договору про надання ломбардного кредиту та застави.

Договір про надання ломбардного кредиту та застави має відповідати вимогам статті 9 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", статті 1056<sup>1</sup> 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 застави повинен бути підписаний Позичальником та працівником Ломбарду, уповноваженим на це керівництвом Ломбарду.

Працівник Ломбарду, уповноважений керівництвом Ломбарду на підписання Договору про надання ломбардного кредиту та застави, до укладання Договору з Позичальником надає йому всю необхідну інформацію, передбачену законодавством України та цими Правилами.

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

**3.1.** Договір про надання ломбардного кредиту та застави Ломбардом повинен відповідати вимогам установленим законодавством та містити:

- назву договору;
- номер, дату та місце укладення договору;
- відомості про надавача фінансової послуги: найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, відомості про внесення інформації про надавача фінансових послуг до Державного реєстру фінансових установ;
- відомості про клієнта, який отримує фінансову послугу: для фізичної особи - 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;
- строки (термін), розмір, умови та порядок здійснення оплати за надану фінансову послугу;
- строк (термін) дії договору;
- порядок зміни умов і припинення дії договору;
- необхідність отримання додаткових чи супутніх послуг надавача фінансових послуг та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги (за наявності);
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);
- контактні дані клієнта та надавача фінансових послуг,
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору;
- підписи сторін;

- процент за користування фінансовим кредитом;
- тип процентної ставки;
- річну процентну ставку за кредитом (за необхідності);
- посилання на ці Правила;
- посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності;
- відмітка про ознайомлення Позичальника з цими Правилами надання фінансових послуг Ломбардом;
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині п'ятій статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана клієнту;
- інформацію щодо надання пропозицій Позичальнику про зміну істотних умов Договору про надання ломбардного кредиту та застави (період, протягом якого можливе надання пропозицій та способу направлення Кредитодавцем Позичальнику повідомлення, що дає змогу встановити дату відправлення такого повідомлення).
- інформацію щодо права Позичальника звертатися до Національного банку України у разі порушення Кредитодавцем законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та права Позичальника звертатися до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої йому у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

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

Для укладення Договору клієнт повинен надати Ломбарду наступні документи:

- клієнт - фізична особа:

- документ, який посвідчує особу клієнта: паспорт громадянина України; паспорт громадянина України для виїзду за кордон; дипломатичний паспорт України; службовий паспорт України; посвідчення особи моряка; посвідчення члена екіпажу; посвідчення особи на повернення в Україну; тимчасове посвідчення громадянина України; посвідчення водія; посвідка на постійне проживання; посвідка на тимчасове проживання; посвідчення біженця;

- довідку про присвоєння ідентифікаційного номеру в ДРФО;

- інші документи, за вимогою Ломбарду в залежності від програми, за якою надається кредит.

Максимально можлива до видачі сума кредиту визначається Ломбардом виходячи з оціночної вартості предмета застави (визначається за домовленістю сторін), очікуваного строку користування фінансовим кредитом, розміру процентів за користування фінансовим кредитом, кредитної історії клієнта, та повідомляється клієнту відповідним працівником Ломбарду або його відокремленого підрозділу до укладення Договору. Остаточна сума фінансового кредиту, що зазначається в Договорі, визначається за погодженням сторін.

Строк дії договору визначається за погодженням його сторін.

Усі зміни або доповнення до Договору вносяться шляхом укладення додаткових угод до нього.

Клієнт має право достроково погасити суму отриманого кредиту, при цьому проценти за користування фінансовим кредитом нараховуються відповідно до строку фактичного користування фінансовим кредитом.

Ломбард надає примірник укладеного Договору про надання ломбардного кредиту та застави Позичальнику до початку надання фінансової послуги.

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

- опис та характеристики майна, що є Предметом застави;
- умови страхування майна (у випадку страхування Предмета застави);
- умови зберігання майна;
- умови відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставодержателем в наслідок невиконання Заставодавцем, як Позичальником зобов'язань по Договору;
- спосіб звернення стягнення та засоби відчуження майна в разі невиконання Позичальником умов Договору.

Договір про надання ломбардного кредиту та застави оформлюються як один документ. Цей документ за формою і змістом відповідає вимогам, установленим чинним законодавством.



**3.3.** Договір про надання ломбардного кредиту та застави вважається укладеним і набуває чинності з моменту його підписання Сторонами.

Договір припиняє свою дію у випадках: повернення Позичальником суми наданого Кредиту в повному обсязі та сплати процентів за користування 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 Позичальника, фінансові операції за Договором можуть бути здійснені третьою особою за умови наявності у неї оригіналу Договору та належним чином оформленої довіреності від Позичальника.

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 Кредитодавця до Позичальника в повному обсязі.

Кількість оригінальних примірників Договору, у яких він укладається, зазначається в Договорі. Зміни та доповнення до Договору вносяться шляхом оформлення Додаткової угоди до Договору або шляхом викладення Договору в новій редакції, які вважаються дійсними, якщо вони здійснені в письмовому вигляді та підписані Сторонами.

В разі втрати Договору клієнт заповнює заяву на видачу дублікату Договору про надання ломбардного кредиту та застави. З комп'ютерної програми роздруковується Договір на якому ставиться позначка «Дублікат».

**3.4.** У випадку загального вимкнення електроенергії Договори про надання ломбардного кредиту та застави 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.

**3.5.** 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. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.**

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 та/або структурних підрозділах Ломбарду.

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

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

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 керівництва 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.

## Облікова і реєструюча система

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

Технічне забезпечення Ломбарду забезпечує функціонування облікової і реєструючої систем Ломбарду та створено на основі комп'ютерних систем, які можуть забезпечити виконання технологічних операцій з ведення обліку в цих системах.

Склад та структура технічного забезпечення було визначено Ломбарду самостійно, виходячи з можливості постійно дотримуватись вимог до облікової і реєструючої систем, установлених Національним банком України, для захисту від несанкціонованого доступу.

Ломбардом забезпечується захист інформації в обліковій і реєструючій системах з метою унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих після здійснення операцій засобами програмного забезпечення.

Щоденно виконується процедура резервного копіювання бази даних. Резервна копія може зберігатися на окремому носії інформації або на окремому спеціалізованому мережевому апаратному засобі.

Доступ до програмного забезпечення даних облікової і реєструючої систем Ломбарду є обмеженим та дозволяється лише визначеному на це персоналу. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем Ломбарду встановлені відповідні паролі.

Дані облікової системи Ломбарду містять наступну інформацію про клієнта, з яким було укладено договір:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи;
- дані паспорта (номер, серія (за наявності), дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу;
- місце проживання фізичної особи

Дані облікової системи Ломбарду містять інформацію про:

- дату та номер Договору;
- строк дії Договору;
- дату закінчення дії Договору;
- короткий опис предмета застави (закладу);
- дату надання фінансової послуги;
- вид фінансової послуги;
- суму фінансової послуги;
- дату звернення стягнення на предмет застави (закладу);
- суму до повернення заставодавцем;
- заборгованість за Договором.

Програмне забезпечення облікової і реєструючої систем Ломбарду надає можливість здійснювати обробку даних та узагальнювати статистичну інформацію щодо:

- загальної суми наданих кредитів у розрізі предметів застави (закладу), що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна);
- загальної суми погашених кредитів у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу));
- загальної суми нарахованих та отриманих процентів за користування кредитом у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу));
- загальної суми нарахованих та сплачених неустойок у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави (закладу));
- доходу, отриманого за надання послуг зі зберігання майна (за наявності);
- доходу, отриманого за надання послуг з оцінювання заставного майна (за наявності);
- доходу, отриманого за надання послуг страхового агента (за наявності);
- доходу з реалізації заставленого майна;
- загальної кількості наданих кредитів у розрізі предметів застави (закладу), що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна).

Дані облікової і реєструючої систем надаються:

- клієнту щодо послуг, які він отримував, на підставі письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом такого клієнта;
- Інформація щодо діяльності Ломбарду надається згідно із законодавством.
- Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Ломбарду забезпечує експорт інформації у форматі, визначеному Національним банком України, при формуванні інформації, яка подається до Національного банку України відповідно до законодавства України.

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

Внутрішній контроль щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюється органами управління Ломбарду, створеними відповідно до Засновницького договору Ломбарду, ревізійною комісією (за наявності), керівниками відокремлених та структурних підрозділів Ломбарду, підрозділами та/або працівниками, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовленими внутрішніми документами Ломбарду.

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.

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 (відмивання) 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 ревізійною комісією (за наявності), іншим 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 і структурних 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.

## **6. ПОРЯДОК ДОСТУПУ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАнням ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЛОМБАРДОМ**

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 (веб-сторінці) 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 (веб-сторінці) Ломбарду.

Ломбард перед укладенням Договору про надання ломбардного кредиту та застави 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) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:

а) мінімальний строк дії Договору;

б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;

в) порядок внесення змін до Договору;

3) механізми захисту прав споживачів:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;

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

4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині п'ятій статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана клієнту є його підпис в Договорі про надання ломбардного кредиту та застави 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.

Перед підписанням Договору про надання ломбардного кредиту та застави Ломбард забезпечує ознайомлення клієнта з Правилами надання фінансових послуг Ломбардом.

Ломбард зобов'язаний розкривати клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті Ломбарду. Така інформація повинна, зокрема, включати:

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

2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги;

3) інформацію про механізми захисту прав клієнтів.

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 розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг;
- 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, підтверджені аудитором (аудиторською фірмою), а також бізнес-план (за наявності), якщо інше не передбачено законодавством України.

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

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

- повне найменування відокремленого підрозділу;
- код за ЄДРПОУ відокремленого підрозділу;
- прізвище, ім'я та по батькові і назву посади керівника відокремленого підрозділу;
- місцезнаходження відокремленого підрозділу;
- перелік фінансових послуг, які може надавати відокремлений підрозділ;
- режим робочого часу відокремленого підрозділу, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви;
- номер(и) телефону для звернень клієнтів і режим його (їх) роботи, адреси електронної скриньки та поштової адреси для листування з відокремленим підрозділом;
- дату закриття відокремленого підрозділу і контактну інформацію для звернень клієнтів у такому випадку;
- 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 (за наявності) 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 ломбарда до Державного реєстру фінансових установ та гіперпосилання, що забезпечує перенаправлення (відсилання) на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій можливо перевірити таку інформацію.

За місцезнаходженням відокремлених підрозділів Ломбарду (за наявності) в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів.

За місцезнаходженням Ломбарду та його відокремлених підрозділів (за наявності) 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.

Ломбард на власному веб-сайті (веб-сторінці) в обсязі та порядку, визначеному чинним законодавством розміщує для споживачів фінансових послуг таку інформацію про себе:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження;

- 2) перелік фінансових послуг, що надаються Ломбардом;
- 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Ломбардом);
- 4) відомості про склад наглядової ради (за наявності) та виконавчого органу Ломбарду;
- 5) відомості про відокремлені підрозділи Ломбарду;
- 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані Ломбарду;
- 7) річну фінансову звітність згідно законодавства;
- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Ломбарду;
- 9) рішення про ліквідацію Ломбарду;
- 10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до чинного законодавства України .

#### **Розкриття ломбардом інформації при врегулюванні простроченої заборгованості.**

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

порядок взаємодії із Позичальником при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки),

інформацію про те, що Ломбард відступає право вимоги за договором про надання фінансового кредиту

інформацію про те, що Ломбард не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості

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.

#### **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 остаточною 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.

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

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 застави;
  - достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх схоронність;
  - схоронність і стан Предметів застави, 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 Товариства, таємницю фінансової послуги;
  - дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства;
  - 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 та супутніх послуг.
- 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.

## **8. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ЛОМБАРДУ**

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, Довіреністю тощо. 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, регуляторної звітності, що ґрунтуються на даних бухгалтерського обліку.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) Ломбарду.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) Ломбарду, яка створена та 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.

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

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 (Правил надання фінансових послуг Ломбардом, Договорів про надання ломбардного кредиту та застави Ломбардом тощо), які відповідають вимогам законодавства;
- не включення у Договір про надання ломбардного кредиту та застави 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 застави, 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 застави Ломбардом) інформації, зазначеної в частині п'ятій 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.

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

1. проведення переговорів;
2. звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині п'ятій статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана клієнту є його підпис в Договорі про надання ломбардного кредиту та застави.

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

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



Анна Титаренко