

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЛОМБАРД «ДІМ МІКРОФІНАНС»
(ТОВ «ЛОМБАРД «ДІМ МІКРОФІНАНС»)**

Код ЄДРПОУ 44943867

НАКАЗ

Київ

19.02.2025

№ 28-0624_2 ЗП

**Про затвердження
Внутрішніх правил надання фінансових послуг
з надання ломбардних кредитів у новій редакції**

У зв'язку із внесенням доповнень та змін, на виконання вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та нормативно-правових актів уповноваженого органу, що здійснює державне регулювання у сфері ринків небанківських фінансових послуг України, з метою належної організації та визначення механізму, порядку та умов надання товариством фінансових та супутніх послуг,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та ввести в дію у новій редакції «Внутрішні правила надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів ТОВ «Ломбард «Дім «Мікрофінанс», далі – Внутрішні правила.
2. Юридичному відділу забезпечити розсилку даного наказу, з метою ознайомлення всіх працівників Товариства з Внутрішніми правилами.
3. Відділу навчання персоналу Товариства забезпечити врахування положень Внутрішніх правил, затверджених даним наказом, у навчальній програмі оцінювачів-експертів.
4. Всім працівникам відокремлених підрозділів Товариства:
 - ознайомитися зі змістом Внутрішніх правил та відобразити факт ознайомлення в Журналі ознайомлення з внутрішньою нормативною документацією;
 - керуватися вимогами Внутрішніх правил при виконанні своїх посадових обов'язків.
 - забезпечити розміщення Внутрішніх правил у «Куточку споживача» у філії та здійснювати контроль за постійним знаходженням у вказаному місці.
5. Безпосередній контроль за виконанням даного наказу покласти на керівників відокремлених підрозділів спільно з контрольно-ревізійним відділом.
6. Загальний контроль залишаю за собою.
7. Наказ набирає чинності 19.02.2025.

**Директор
ТОВ «Ломбард «Дім «Мікрофінанс»** **Олександр МЕСЯ САМУЛЯК**



**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЛОМБАРД «ДІМ МІКРОФІНАНС»
(ТОВ «ЛОМБАРД «ДІМ МІКРОФІНАНС»)**

Затверджено
наказом директора
ТОВ «Ломбард «Дім «Мікрофінанс»
від 19.02.2025 № 28-0624_2 ЗП

**Внутрішні правила надання фінансових
послуг з надання ломбардних кредитів
ТОВ «Ломбард «Дім Мікрофінанс»
(нова редакція)**

1. Загальні положення.

1.1. Внутрішні правила надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів (далі – Правила) являють собою локальний нормативний документ ТОВ «Ломбард «Дім «Мікрофінанс» (далі за текстом – Ломбард або Товариство), який визначає механізм, порядок та умови надання Товариством фінансових та супутніх послуг.

1.2. Дані Правила розроблені Ломбардом з урахуванням вимог законів України, інших нормативно-правових актів, у тому числі нормативно-правових актів уповноваженого органу, що здійснює державне регулювання у сфері ринків небанківських фінансових послуг України (далі – «НБУ»), які регулюють питання провадження діяльності з надання ломбардами фінансових послуг з надання ломбардних кредитів.

1.3. Правила затверджуються директором Товариства, або іншою особою, уповноваженою на те установчими документами Товариства.

1.4. Правила відображають внутрішню систему, умови та порядок надання Товариством фінансових послуг з надання ломбардних кредитів та встановлюють:

- умови і порядок надання ломбардних кредитів;
- права та обов'язки надавача та позичальника фінансових послуг;
- порядок визначення оцінної вартості предметів закладу;
- порядок ідентифікації осіб, яким надаються кредити;
- порядок ведення обліку договорів;
- порядок моніторингу наданих Товариством кредитів; управління ризиками, створення та використання резервів для покриття ризиків, а також супроводження прострочених кредитів;
- порядок доступу до документів та іншої інформації Товариства, захист інформації; порядок зберігання договорів, а також інших документів, пов'язаних з наданням Товариством ломбардних кредитів;
- порядок внутрішнього контролю у Товаристві;
- порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги та механізм захисту прав споживачів;
- порядок врегулювання простроченої заборгованості.

2. Умови і порядок надання ломбардних кредитів та ідентифікації осіб, яким надаються кредити

2.1. Визначення термінів:

Ломбард, Кредитодавець, Заставодержатель - Товариство та його відокремлені підрозділи;

Клієнт, Заставодавець, Позичальник - фізична особа, що звертається до Ломбарду з метою отримання фінансової послуги у вигляді ломбардного кредиту, і надає в якості забезпечення своїх зобов'язань під заставу власне рухоме майно;

Позичальник відповідає викладеним нижче вимогам Кредитодавця (зокрема, але не виключно):

- має повну цивільну дієздатність та правоздатність;
- має дійсний документ, що посвідчує його особу;
- має реєстраційний номер облікової картки платника податків або належні правові підстави її відсутності
- має місце проживання на території України;
- діє від власного імені, у власних інтересах, не отримує Кредит в якості представника третьої особи і не діє на користь третьої особи (вигодонабувача, бенефіціара, тощо);

Договір або Договір 1,2 - договір про надання ломбардного кредиту і договір закладу майна до ломбарду – письмовий документ, що встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта і Ломбарду;

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

Заявка -анкета встановленої Ломбардом форми, інтегрована в Інформаційно-телекомунікаційну систему Ломбарду, яка заповнюється після переходу Позичальником за гіперпосиланням в СМС-повідомленні з метою вчинення електронного правочину, створення електронного підпису, ідентифікації в Інформаційно-телекомунікацій системі Ломбарду згідно частини четвертої ст.8 Закону України «Про електронну комерцію», заповнення якої, відповідно до частини шостої статті 11 Закону

України «Про електронну комерцію» є відповіддю Позичальника, якому адресована пропозиція укласти Електронний договір, про прийняття такої пропозиції.

Кредитодавець залишає за собою право в односторонньому порядку зменшити розмір, або списати повністю нараховані проценти, неустойку, інші нарахування, передбачені Договором, та суму Кредиту, що оформлюється одностороннім рішенням Кредитодавця.

Логін Особистого кабінету - унікальна комбінація букв та/або цифр, що встановлюється Позичальником при заповненні Заявки. Цю комбінацію Позичальник самостійно зазначає в спеціальному полі «Логін» при вході до Особистого кабінету. /Позичальник особисто несе відповідальність за схоронність Логіну Особистого кабінету;

Особистий кабінет – сукупність захищених сторінок, що формуються Позичальнику після його переходу за гіперпосиланням в СМС-повідомленні, за допомогою якого Позичальник здійснює повну взаємодію з Товариством, має постійний доступ до Електронного договору, додаткових угод до Електронного договору, свого Графіка розрахунків та до іншої інформації/документів, пов'язаних з наданням Товариством фінансових послуг. Доступ до Особистого кабінету здійснюється Позичальником після авторизації, яка проходить шляхом введення Логіна Особистого кабінету і Пароля Особистого кабінету на Сайті Товариства і має юридичне значення ідентифікації Позичальника в Інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства в розумінні ч.8 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію».

Пароль Особистого кабінету – унікальна комбінація букв та/або цифр, що встановлюється Позичальником. Цю комбінацію Позичальник самостійно зазначає в спеціальному полі «Пароль» при вході до Особистого кабінету. Позичальник особисто несе відповідальність за схоронність Пароллю Особистого Кабінету.

Працівник Ломбарду – оцінювач-експерт, уповноважений відповідною довіреністю, що видана директором Товариства та відповідною посадовою інструкцією на: укладення від імені Ломбарду Договорів, прийом в якості предметів закладу рухомого майна, а також визначення його оцінної вартості, видачу грошових коштів.

Застава – прийом рухомого майна в якості предмету закладу;

Викуп – повернення кредиту і процентів за користування кредитом в повному обсязі, повернення предмету Закладу;

Пролонгація – подовження терміну користування кредитом, за умови погашення заборгованості зі сплати процентів за користування кредитом за визначений період, при цьому строк користування подовжується на той період, за який Клієнт погасив заборгованість зі сплати процентів;

Перезастава/повна пролонгація - подовження терміну користування кредитом на будь-який термін, за умови погашення в повному обсязі процентів за користування кредитом, які нараховуються на дату звернення Клієнта до Ломбарду.

Перезастава/повна пролонгація зі збільшенням суми кредиту – повна пролонгація, операція за якою Клієнт отримує додаткову суму кредиту, при цьому за угодою сторін підвищується сума оцінної вартості предмету закладу в межах максимально встановленої;

Перезастава/ повна пролонгація зі зменшенням суми кредиту – повна пролонгація, операція за якою Клієнт повертає частину кредиту, при цьому за угодою сторін знижується сума оцінної вартості предмету закладу.

Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Цивільному та Господарському кодексах України, Законах України «Про електронні довірчі послуги», «Про електронну комерцію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», нормативно-правових актах органу, що здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, які регулюють діяльність ломбардів.

2.2. Ломбард при наданні ломбардних кредитів, для забезпечення виконання Клієнтом зобов'язань за Договором в якості предметів закладу може приймати наступне рухоме майно:

- вироби із дорогоцінних металів, зокрема із золота, срібла, столового срібла, вироби із дорогоцінних металів з дорогоцінним камінням, дорогоцінне каміння; предмети побутової/офісної техніки, засоби зв'язку, мобільні телефони, музичні інструменти та звукове обладнання, спортивний/туристичний інвентар, годинники, предмети мистецтва, комп'ютерну техніку та обладнання, велосипеди, скутери автотранспортні засоби, інше майно, не заборонене та необмежене чинним законодавством в цивільному обігу.

2.3. Оцінна вартість предметів закладу встановлюється за згодою сторін в межах максимальної оцінної вартості, встановленої згідно відповідних правил та методик Ломбарду. 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 та /або дорогоцінного каміння, а також розміру суми ломбардного кредиту, виходячи з певної ціни за 1 грам дорогоцінного металу, ломбард залишає за собою право, в разі зміни кон'юнктури ринку, зокрема цін на дорогоцінні метали 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, що встановлюється в межах максимальної, визначається оцінювачем-експертом виходячи із категорії виробу з дорогоцінного металу, встановленої згідно внутрішньої методики ломбарду, з урахуванням кон'юнктури ринку, цін, які склалися на ринку дорогоцінних металів, якісних показників виробів для встановлення ступеню їх ліквідності, таких як: проба, зовнішній вигляд та стан виробу, наявність дефектів і т.інш. На підставі оцінки цих показників оцінна вартість за 1 грам виробу з дорогоцінних металів може бути збільшена в межах встановленої Товариством максимальної оцінної вартості або зменшена оцінювачем-експертом від встановленої Товариством максимальної оцінної вартості, що також погоджується з Заставодавцем. У разі незгоди Заставодавця з визначеною оцінювачем-експертом сумою оцінної вартості, вироби з дорогоцінних металів під заставу не приймаються.

Оцінна вартість дорогоцінного каміння визначається оцінювачем-експертом виходячи з кон'юнктури ринку, цін, що склалися на ринку дорогоцінного каміння, з урахуванням якісних показників дорогоцінного каміння для встановлення ступеню його ліквідності, таких як: колір, дефектність, вага, форма та якість гранування, кількість граней та інш., та погоджується з Заставодавцем. У разі незгоди Заставодавця з сумою оцінної вартості, дорогоцінне каміння під заставу не приймається.

Оцінна вартість побутової техніки визначається оцінювачем-експертом виходячи з технічного стану, комплектності, товарного вигляду побутової техніки та кон'юнктури ринку, та погоджується з Заставодавцем. У разі незгоди Заставодавця з сумою оцінної вартості, побутова техніка під заставу не приймається.

Оцінювач-експерт має право відмовити в прийнятті під заставу виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння, побутової/офісної техніки, іншого майна у разі, якщо їх стан викликає сумніви щодо їх ліквідності та/або дійсності (оригінальності). Заперечення та претензії зі сторони клієнтів з даного приводу не приймаються.

2.4. Ломбард надає Клієнтам кредит строком користування від 1 до 35, 49, 63 днів.

2.5. Сума грошових коштів, що надається Клієнту згідно умов Договору, в якості кредиту зазначається у Специфікації та у відповідному фіскальному чеку, що видається Клієнту Ломбардом.

2.6. Сума кредиту та процент за користування кредитом встановлюється у відповідних пунктах Специфікації. Вартість, ціна/тарифи, розмір плати (процентів) за користування ломбардними кредитами відображаються у «Критеріях визначення розміру процентів для розрахунку суми кредиту від оцінної вартості та розміру процентів(плати) за день користування кредитом» і визначаються окремо для кожного відокремленого підрозділу, в залежності від господарської необхідності та економічної доцільності.

У зв'язку з підвищеними витратами Ломбарду на зберігання крупногабаритної техніки, яка надається клієнтом у якості закладу при отриманні кредиту, відсоток за користування кредитом під заклад таких предметів може становити базовий відсоток за користування кредитом, встановлений відповідним наказом (розпорядженням) + X % крім випадків, коли в специфікації до договору, прямо передбачаються інші умови оплати відсотків.

2.7. При поверненні ломбардного кредиту (або при пролонгації, перезаставі) Позичальник, сплачує за користування кредитом встановлений в Специфікації процент від суми кредиту, за кожний день користування ним (у тому числі святкові та вихідні дні).

2.8. При поверненні кредиту сума повернення, зазначена у Специфікації, підлягає перерахунку, з урахуванням фактичного строку користування кредитом у календарних днях, при цьому мінімальним розрахунковим строком є 1 календарний день. Розрахункова сума, що підлягає поверненню, зазначається у фіскальному чеку, що видається Клієнту. Порядок сплати відсотків за користування кредитом понад строк, встановлений Договором 1, встановлюється у відповідному пункті Специфікації.

Кредитодавець залишає за собою право в односторонньому порядку зменшити розмір, або списати повністю нараховані проценти, неустойку, інші нарахування, передбачені Договором, та суму Кредиту, що оформлюється одностороннім рішенням Кредитодавця.

2.9. У разі невиконання Заставодавцем як Позичальником своїх зобов'язань за Договором про надання ломбардного кредиту у повному обсязі та у строк, Заставодержатель з метою погашення

Кредиту, процентів, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставодержателем внаслідок невиконання Заставодавцем як Позичальником зобов'язань за Договором про надання ломбардного кредиту, і пов'язаних з пред'явленням вимоги і зверненням стягнення на Предмет, без повідомлення про порушення забезпеченого заставою зобов'язання, у будь-який час має право: а) звернути стягнення на закладене майно шляхом набуття права власності на Предмет за ціною, що дорівнює сумі виданого, але не повернутого Позичальником/Заставодавцем кредиту; б) звернути стягнення на Предмет та здійснити його примусове відчуження (без набуття права власності Заставодержателем) в позасудовому порядку та поза публічними торгами шляхом укладення з іншими особами договорів купівлі-продажу, доручення, комісії на продаж Предмету. При зверненні стягнення Заставодержатель/Кредитодавець на власний розсуд може обмежити строк та/або суму нарахування процентів; в) після настання строку повернення ломбардного кредиту за дорученням Заставодавця та за його рахунок на проведення будь-яких дій з Предметом таких як-от: переробка Предмету (з перетворенням в нову річ, в тому числі в складі інших речей), ремонт, реставрацію, переробку, чищення полірування, клеймування, підготовку до продажу, технічне обслуговування тощо або без таких, реалізувати Предмет у спосіб, обраний Заставодержателем на його власний розсуд за ціною не нижчою неповернутого кредиту, або іншою ціною, з урахуванням ринкової кон'юнктури, попиту, стану речі на момент продажу тощо. Доручення Заставодавця, з правом передоручення, надається Заставодержателю шляхом підписання Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду (Специфікації) та набуває чинності з моменту перевищення строку користування кредитом, встановленого у відповідному пункті Специфікації. Плата за виконання Заставодержателем доручення з реалізації Предмету становить різницю між сумою неповернутого Позичальником/Заставодавцем кредиту процентів (згідно п. 8 Специфікації) за весь строк користування кредитом, відшкодування збитків, інших витрат та ціною продажу Предмету третім особам. Заставодержатель має право відрахувати (утримати) належну йому плату за виконання доручення з усіх грошових коштів, що надійшли до нього від продажу Предмету. У випадку невиконання зобов'язань за Договором про надання ломбардного кредиту, Заставодавець/Позичальник зобов'язується самостійно виконати всі зобов'язання пов'язані зі сплатою відповідних податків, згідно чинного законодавства.

У разі, якщо Заставодавець як Позичальник прострочив виконання зобов'язання, а Заставодержатель вже здійснив передпродажну підготовку предмету закладу, Заставодавець втрачає право вимагати виконання Заставодержателем зобов'язань, передбачених Договором стосовно втрати/недостачі та/або ушкодження предмету.

Так, при здійсненні передпродажної підготовки предмету закладу (комп'ютерного/мобільного та інших пристроїв), вся особиста інформація/дані, що містяться у такому предметі закладу, підлягають видаленню в повному обсязі, безповоротно та без можливості відновлення. Ризик втрати інформації (даних) несе Заставодавець – клієнт; Заставодержатель – ломбард, в даному випадку, не несе будь-якої відповідальності за втрату такої інформації

У випадку вилучення Предмету з володіння Кредитодавця (виникнення права третіх осіб на предмет закладу, вилучення предмету закладу правоохоронними, іншими компетентними органами тощо), або в разі настання будь-яких інших обставин, які виникли у зв'язку/внаслідок дії/бездіяльності Позичальника, та внаслідок яких унеможливується звернення стягнення на Предмет, Позичальник зобов'язаний в повному обсязі виконати всі фінансові зобов'язання перед Кредитодавцем, передбачені Договором 1, в строк, що не перевищує 10 (десяти) календарних днів, з дати настання таких обставин. У випадку невиконання Позичальником перед Кредитодавцем зобов'язань, в строк та на умовах згідно п. 5.1. Договору 1, Позичальник зобов'язаний сплатити Кредитодавцю штраф в п'ятикратному розмірі від суми невиконаних за Договором 1 зобов'язань, а також сплатити неустойку у розмірі 1% від суми боргу, розрахованої за кожен день прострочення. Позичальник/Заставодавець також повідомлений про кримінальну відповідальність за шахрайство з фінансовими ресурсами, зокрема за надання недостовірної інформації з метою одержання ломбардного кредиту.

У разі звернення стягнення на майно, передане в якості предмета закладу та/або вилучення предмету з володіння Кредитодавця, або настання будь-яких інших обставин, які виникли у зв'язку/внаслідок дії/бездіяльності Позичальника, та внаслідок яких унеможливується звернення стягнення на Предмет, Позичальника також може бути позбавлено права на отримання пільг та привілеїв, які надаються згідно діючих у Товаристві бонусно - дисконтних програм, в тому числі таких, які пов'язані з набутих Позичальником за час обслуговування в Товаристві статусом. В подальшому розрахунок видачі та повернення ломбардного кредиту може проводитись за звичайними або іншими умовами, що встановлюються Товариством. Товариством також може бути прийняте рішення про відмову в наданні в подальшому фінансових послуг такому Позичальнику.

У випадку втрати предмета закладу Заставодержатель – ломбард, несе відповідальність перед Заставодавцем – клієнтом, у розмірі оцінної вартості предмета закладу, встановленої згідно п. 6 Специфікації до Договору, а за недостачу або ушкодження предмету закладу – у розмірі суми, на яку знизилась його оцінна вартість. Ризики втрати або ушкодження предмета закладу застраховано за рахунок ломбарду.

2.10. Під час користування кредитом предмет застави Клієнта зберігається у сховищі та/або сейфі Ломбарду. З метою забезпечення збереження товарно-матеріальних цінностей (грошових коштів, предметів закладу тощо), недопущення порушення громадського порядку та захисту клієнтів, працівників ломбарду від протиправних дій сторонніх осіб та ін., вчасного реагування на такі дії та надання відповідної інформації правоохоронним органам, у відокремлених/структурних підрозділах Товариства може проводитись аудіо-, фото-, відеофіксація та застосовуватись інші заходи безпеки.

2.11. Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації та верифікації особи клієнтів (представника/спадкоємця клієнта) та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом. З метою проведення ідентифікації особи клієнтів (представника/спадкоємця клієнта) працівник ломбарду встановлює:

- для фізичної особи – резидента: прізвище, ім'я та по батькові, дату народження, серію і номер паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу), дату видачі та орган, що його видав. Під час ідентифікації з'ясовують місце реєстрації (прописки), місце проживання фізичної особи, реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер) згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів або серію та номер діючого паспорта, для клієнтів - фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і мають у паспорті відповідну відмітку;

Ідентифікація та верифікація не є обов'язковою при здійсненні кожної операції, якщо клієнт був раніше ідентифікований відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом та внутрішніх правил Ломбарду.

При укладенні договору про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду клієнт зобов'язаний в обов'язковому порядку пред'явити документ, що посвідчує його особу. При цьому оцінювач-експерт при кожному укладенні договору зобов'язаний витребувати та отримати документ, що посвідчує особу заставодавця та внести дані наданого документу до облікової та реєструючої системи ломбарду згідно п. 2.12 Правил.

Клієнтом ломбарду може бути фізична особа, яка досягла 18 річного віку або у встановленому законодавством України порядку набула повної цивільної дієздатності (наприклад, реєстрація шлюбу до досягнення повноліття).

Документом, що посвідчує особу, зокрема, є: паспорт громадянина України; паспорт громадянина України для виїзду за кордон; дипломатичний паспорт України; службовий паспорт України; Е-паспорт (з використанням мобільного додатку «Дія»); Е-паспорт для виїзду за кордон (з використанням мобільного додатку «Дія»), посвідка на постійне проживання.

Посвідчення особи моряка та посвідчення члена екіпажу не може бути використано на території України чи інших держав для укладення правочинів.

При проведенні ідентифікації та верифікації клієнта, обов'язково сканується його ідентифікаційний документ.

Разом з ідентифікаційним документом, в обов'язковому порядку сканується реєстраційний номер облікової картки платника податків (далі – РНОКПП або ідентифікаційний номер). У випадку якщо клієнт Ломбарду у передбачений чинним законодавством спосіб відмовився від присвоєння РНОКПП - сканується сторінка паспорту із відповідною відміткою про відмову особи від присвоєння РНОКПП, у картці клієнта ставиться відмітка «відмова».

При здійсненні ідентифікації та верифікації клієнта, окрім наведених вище документів, обов'язковим є роздрукування опитувальника клієнта, який заповнюється та підписується ним.

Якщо клієнт надає ID карту, то він в обов'язковому порядку також повинен надати Витяг з Єдиного державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання або Довідку про реєстрацію місця проживання (або зазначити відповідні відомості у опитувальнику клієнта).

Сканування ідентифікаційного документа, Витягу з Єдиного державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання або Довідки про реєстрацію місця проживання та РНОКПП клієнта здійснюється одноразово: при першій операції закладу майна до ломбарду або при відсутності в обліково-реєструючій системі ломбарду відсканованого ідентифікаційного документа клієнта та РНОКПП, а також у випадку недійсності раніше відсканованого ідентифікаційного документа. Переідентифікація здійснюється через п'ять років від дати попередньої ідентифікації, або у випадку,

якщо клієнт не звертається до установи протягом більш як 6 місяців (180 днів) з моменту останньої фінансової операції такого клієнта.

Після сканування документів, вони розміщуються в обліково-реєструючій системі з подальшим їх зберіганням протягом п'яти років з дати останньої ломбардної операції Клієнта.

При наявності в обліково-реєструючій системі відсканованих документів клієнта, а також при наявності належним чином завіреної завіреної копії зазначених документів на ломбардному відділенні/в архіві, всі наступні операції застави, перезакладу/повної пролонгації зі збільшення суми кредиту, викупу здійснюються без пред'явлення клієнтом ідентифікаційного документу. Дане положення діє виключно при наявності у сукупності наступних обов'язкових умов: можливості ототожнення особи Клієнта із фотозображенням в ідентифікаційному відсканованому документі та при умові дійсності ідентифікаційного документа. Також, додатково здійснюється верифікація через номер мобільного телефону Клієнта.

Перевірка чинності та дійсності ідентифікаційного документа клієнта здійснюється в автоматичному режимі за допомогою сервісу FinAp та/або сервісу Державної міграційної служби України (<https://dmsu.gov.ua/services/nd.html>), та/або сервісу Міністерства внутрішніх справ України (<https://wanted.mvs.gov.ua/passport/>).

Якщо документ не дійсний, будь-яка ломбардна операція не проводиться. Для її здійснення, Клієнт повинен надати дійсний документ, що посвідчує особу.

Ломбард здійснює ідентифікацію та верифікацію клієнтів – громадян України, при оформленні ломбардної операції (застава, викуп, перезастава зі зміною строку користування кредитом/збільшенням суми кредиту/зменшенням суми кредиту) також за допомогою цифрових документів, що посвідчують особу, використовуючи державний мобільний додаток «Дія» (доступ до цифрових документів громадян України).

Для ідентифікації та верифікації клієнта через «Дія» доступні та приймаються наступні документи, що посвідчують особу: паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон.

Проведення ломбардної операції можливо виключно після успішного завершення ідентифікації та верифікації клієнта через мобільний додаток «Дія». Успішно проведена ідентифікація та верифікація, перевірка цифрових документів через вказаний додаток прирівнюється до належної ідентифікації та верифікації особи, в понятті чинного законодавства України, на рівні проведення такої ідентифікації та верифікації при наявності у особи оригіналів документів.

Ломбард надає фінансові послуги клієнтам фізичним особам, які є громадянами Російської Федерації та/або Республіки Білорусь, виключно за наявності у таких осіб документів, що підтверджують статус резидента України: посвідки на постійне проживання в Україні (що видані після 15 листопада 2012 року) та реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) (ідентифікаційного номеру), згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів.

Ломбард надає фінансові послуги також іншим фізичним особам, які не є громадянами України, виключно за наявності у таких осіб документів, що підтверджують статус резидента України та постійне місце проживання на території України: посвідки на постійне проживання в Україні та реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) (ідентифікаційного номеру), згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів.

2.12. Працівник Ломбарду при укладанні Договору фіксує в обліково-реєструючій системі наступні дані про клієнта:

- прізвище, ім'я по-батькові Клієнта;
- дата народження;
- реквізити документу, що посвідчує особу (надається оригінал документу);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) (ідентифікаційний номер)

згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів або серію та номер діючого паспорта, для клієнтів - фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і мають у паспорті відповідну відмітку, (для фізичних осіб – резидентів України), згідно вимог чинного законодавства, зокрема з питань запобігання та протидії легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом. Дані РНОКПП (ідентифікаційного номеру) вносяться працівником ломбарду з оригіналу/дублікату **довідки про присвоєння облікової картки платника податків** (ідентифікаційного коду)/довідки про присвоєння ПІН або з паспортного документу (оригінал), в якому зазначений ПІН.

- місце реєстрації (прописки), місце проживання Клієнта та телефон (мобільний*/ робочий/ домашній) та інші дані («слово-пароль», електронна адреса тощо)

* наданий, клієнтом номер мобільного телефону, верифікований ломбардом, має статус ломбардного, тобто - це номер мобільного телефону, який зазначений і підтверджений Клієнтом, як номер телефону, за допомогою якого можуть проводитись фінансові операції, обліковуватись бонусний рахунок, надсилатись смс-повідомлення – пов'язані із виконанням зобов'язань за укладеними договорами, використовується для укладення договорів в електронній формі.

- інші дані, встановлені за згодою сторін та/або передбачені чинним законодавством.

2.12.1. Клієнт може змінити попередньо верифікований номер мобільного телефону на інший.

Здійснити зміну номеру мобільного телефону можна, звернувшись безпосередньо до філії, у якій Клієнт обслуговується чи на будь-яку іншу філію мережі Товариства, або до Контакт-центру Товариства (Call-центр). Зміна номеру мобільного телефону доступна тільки для Клієнтів, які пройшли ідентифікацію та верифікацію відповідно до п. 2.11. даних правил.

Для зміни номеру телефону Клієнту необхідно подати відповідну заяву.

2.12.1.1. Зміна номеру безпосередньо у відокремленому підрозділі проводиться у наступному порядку:

- Клієнт звертається у філію Товариства для проведення заміни;

- оцінювач-експерт проводить ідентифікацію та перевірку особи Клієнта та верифікацію повідомленого Клієнтом нового номеру мобільного телефону, шляхом відправлення sms-повідомлення з кодом на новий номер;

- після повідомлення Клієнтом оцінювачу-експерту отриманого коду та успішної верифікації Ломбардом нового номеру телефону Клієнта, оцінювач-експерт передає Клієнту для підпису відповідну заяву встановленої форми для заміни номеру мобільного телефону;

- Клієнт підписує та передає заяву оцінювачу-експерту;

- оцінювач-експерт сканує підписану заяву Клієнта про зміну номеру телефону, яка в автоматичному режимі завантажується в обліково-реєструючу систему та завершує зміну даних, підтверджуючи новий номер мобільного телефону Клієнта в обліково-реєструючій системі.

Заяви Клієнтів про надання/зміну номеру мобільного телефону зберігаються в обліково-реєструючій системі та у філії у відповідній папці, із подальшою передачею, у встановленому порядку та строки, на зберігання до архіву Товариства.

2.12.1.2. Зміна номеру через Контакт-центр Товариства (Call-центр), здійснюється у наступному порядку:

- Клієнт звертається до Товариства за телефоном гарячої лінії або в чат на офіційному сайті;

- працівник Контакт-Центру, отримавши звернення Клієнта, встановлює його особу: Клієнт повідомляє свої ідентифікаційні дані (прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, інформацію по укладених договорах - діючих або останніх двох-трьох, які були укладені, верифікований номер мобільного телефону) та направляє в чат на офіційному сайті Товариства своє фото поруч із фото паспорту, де є його фотографія;

- після успішного встановлення особи Клієнта, працівник Контакт-центру в чаті направляє Клієнту форму заяви про надання/зміну номеру мобільного телефону;

- отримавши в чаті підписану Клієнтом заяву (власноручно написану або за друкованої формою), для підтвердження змін працівник Контакт-центру виконує верифікацію нового номеру мобільного телефону Клієнта, який він зазначив у заяві, шляхом відправлення на новий номер мобільного телефону код sms-повідомленням або у доступний Клієнту месенджер – Viber, Telegram (зокрема, для Клієнтів, які перебувають за межами території України);

- після повідомлення Клієнтом працівнику Контакт-центру отриманого коду та успішної верифікації його нового номеру мобільного телефону, виключно уповноважений працівник Контакт-центру (керівник або його заступник) зберігає заяву та документи Клієнта та підтверджує відповідні зміни даних Клієнта щодо номеру мобільного телефону в обліково-реєструючій системі.

2.13. Примірний договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду складається з основної частини та Специфікації (індивідуальної частини), яка є його невід'ємною частиною. Договір та Специфікація затверджуються окремими наказами та містять наступні реквізити:

1) назву договору;

2) номер, дату та місце укладення договору;

3) 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 Реєстру;

4) відомості про клієнта, який отримує фінансову послугу;

5) для фізичної особи - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання, 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);

6) предмет договору із зазначенням виду фінансової послуги, що надається відповідно до умов договору;

7) строки (термін), розмір, умови та порядок здійснення оплати за надану фінансову послугу; строк (термін) дії договору; порядок зміни умов і припинення дії договору, а саме:

- суму ломбардного кредиту;
- дату надання ломбардного кредиту;
- строк користування ломбардним кредитом;
- дату повернення ломбардного кредиту;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору;
- процент за користування ломбардним кредитом;
- посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором про надання ломбардного кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності;

8) права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;

9) порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);

10) контактні дані клієнта та надавача фінансових послуг;

11) порядок надання клієнту договору та додатків до нього, якщо договір укладено у формі електронного документа (крім договорів про надання послуг, укладених у порядку, передбаченому законодавством України про електронну комерцію) а також порядок обміну повідомленнями між сторонами;

12) підтвердження, що інформація, зазначена в частині 5 статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» надана клієнту;

13) відмітка про ознайомлення позичальника з даними правилами про надання фінансових послуг ломбардом;

14) інші умови за згодою сторін;

15) підписи сторін.

Зазначені дані також можуть відображатися в Специфікації до Договору, яка є його невід'ємною частиною.

Договір про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду також може містити й інші дані та умови, встановлені за згодою сторін та у відповідності до чинного законодавства.

Ломбарду забороняється в односторонньому порядку збільшувати розмір процентної ставки або інших платежів, передбачених кредитним договором, за винятком випадків, встановлених законом, а також забороняється вимагати дострокового погашення несплаченої частини боргу за кредитом та розривати в односторонньому порядку укладені кредитні договори у разі незгоди позичальника із пропозицією фінансової установи збільшити процентну ставку або інший платіж, передбачений кредитним договором або графіком погашення боргу.

У частині Договору щодо майна, яке є предметом застави та у відповідному пункті Специфікації до договору вказується:

- опис та характеристики майна, що є предметом закладу;
- категорія предмету закладу, що визначається відповідно до внутрішніх методик Ломбарду;
- строк експлуатації предмету закладу з відображенням в специфікації до договору відповідного індексу (К.1 або Н – новий; К.2 або В – вживаний (в розумінні Податкового Кодексу України);
- умови страхування майна;
- умови зберігання майна;
- відповідальність Заставодержателя за втрату або пошкодження заставленого майна;
- умови відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставодержателем в наслідок невиконання Заставодавцем, як Позичальником зобов'язань по Договору;
- спосіб звернення стягнення та відчуження майна в разі невиконання Позичальником умов договору.

Товариство перед укладенням з клієнтами договору про надання ломбардного кредиту повідомляє клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті та /або куточку позичальника про:

- 1) Ломбард, який надає кредит;
 - а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Ломбарду, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
 - б) відомості про державну реєстрацію Ломбарду;
 - г) інформацію щодо включення Ломбарду до відповідного державного реєстру фінансових установ;
 - г) інформацію щодо наявності в Ломбарду, права на надання відповідної фінансової послуги;
 - д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;
- 2) 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;
- 4) механізми захисту прав споживачів:
 - а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
 - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;

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

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині 5 статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» надана клієнту є його підпис в специфікації до договору про надання ломбардного кредиту ломбардом.

Ломбард може надавати клієнтам ломбардний кредит у готівковому порядку або шляхом перерахування грошових коштів на картку/рахунок клієнта (при наявності технічної можливості).

До укладення з клієнтами договору про надання ломбардного кредиту і закладу майна, Ломбард узгоджує порядок отримання клієнтом грошових коштів: з каси готівкою або перерахування на картку/рахунок клієнта, або отримання частково готівкою та частково перерахування на картку/рахунок.

При здійсненні операцій з надання ломбардного кредиту за договором/ами про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду, якщо зарахування грошових коштів (ломбардного кредиту) клієнту проводиться в безготівковому порядку на його картку/рахунок, Ломбард здійснює зчитування номеру картки за допомогою спеціального пристрою, після чого формується заява, нижченаведеного змісту, в якій відображаються його волевиявлення щодо отримання ломбардного кредиту у безготівковому порядку.

Підписанням заяви Клієнт також підтверджує що:

- інформація, зазначена в заяві (всі дані клієнта, реквізити картки/рахунку та ін.) є правильною та достовірною і може бути перевірена Ломбардом із залученням третіх осіб. Про всі зміни клієнт зобов'язується негайно письмово повідомляти Ломбард;

- картка/рахунок, вказаний клієнтом в заяві відкриті в установі банку на ім'я клієнта і він розпоряджається картою/рахунком на законних підставах;

- він повідомлений про те, що він зобов'язаний своєчасно (перед проведенням операції з надання ломбардного кредиту, в т.ч. в безготівковому порядку) письмово інформувати Ломбард про будь-які зміни своїх даних/реквізитів, зокрема ПІБ, даних документа, що посвідчує особу, даних картки/рахунку та/або щодо інших обставин/інформації (втрата картки, закриття рахунку та ін.), які можуть вплинути на виконання зобов'язань за договором ломбардного кредиту Позичальником та/або Кредитодавцем. Якщо клієнт своєчасно не надасть Ломбарду вказану інформацію, останній звільняється від будь-якої відповідальності за збитки, що можуть бути завдані Позичальнику в результаті не виконання/не своєчасного виконання ним зобов'язань щодо надання Кредитодавцю інформації стосовно зміни даних/реквізитів Позичальника;

- він ознайомлений/на з внутрішніми правилами Ломбарду з надання фінансових послуг, з інформацією, що зазначена у статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»,

ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів», ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних»;

- він надає однозначну згоду на: передачу Ломбарду своїх персональних, біометричних даних та параметрів, їх обробку з метою виконання умов договору про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду; передачу та розкриття інформації, яка містить таємницю фінансової послуги у передбаченому законом порядку; передачу Ломбардом персональних даних Позичальника третім особам для захисту законних прав та інтересів Ломбарду, стягнення заборгованості та/або можливих збитків за договором про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду; отримання від Ломбарду інформації щодо умов обслуговування, рекламних акцій, іншої інформації за всіма вказаними ним засобами зв'язку (адреса для листування, мобільний телефон, телефон, електронна адреса та інші).

Дистанційне обслуговування клієнтів, тобто надання Ломбардом Клієнту можливості дистанційно здійснити замовлення на отримання ломбардного кредиту в безготівковій формі, дистанційно виконати фінансові зобов'язання, здійснюється за «Правилами дистанційного обслуговування клієнтів ломбарду».

2.14. Текст Договору про надання ломбардного кредиту (Договір 1), Договору закладу майна до ломбарду (Договір 2) розміщується на одному бланку (який має індивідуальний номер) зі Специфікацією (індивідуальними умовами). Сторінка Специфікації є продовженням Договору 1,2. Згідно п. 12 Специфікації, дана Специфікація є невід'ємною частиною Договору 1,2. Підписання Специфікації засвідчує фактичне укладення Договору 1,2.

Договір є укладеним з дати підписання Працівником Ломбарду і Клієнтом Специфікації до договору про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду, яка є його невід'ємною частиною.

2.15. Підписуючи Договір/Специфікацію, Клієнт підтверджує свою згоду з усіма умовами, що зафіксовані в Договорі (Договір 1,2), Специфікації до Договору та Правилах Товариства, а також надає свою однозначну згоду на включення його персональних, біометричних даних та параметрів, в базу персональних даних клієнтів Ломбарду, та їх подальшу обробку, з метою забезпечення реалізації відносин у сфері економічних, фінансових та рекламних послуг, в тому числі їх передачу іншим суб'єктам надання ломбардних послуг. Також своїм підписом Клієнт відмовляється від його додаткового письмового повідомлення щодо включення інформації про нього до бази персональних даних, а також додаткового повідомлення щодо передачі таких даних іншим суб'єктам надання ломбардних послуг. Також, своїм підписом Клієнт підтверджує, що йому роз'яснено порядок отримання та збереження інформації, яка містить таємницю фінансової послуги.

2.16. Підписуючи Договір/Специфікацію Клієнт однозначно підтверджує, що йому повідомлено про включення його персональних, біометричних даних та параметрів до бази персональних даних клієнтів Товариства, мету збору цих даних та осіб, яким ці дані передаються, а також про його права у зв'язку із включенням його персональних даних до бази персональних даних, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», зокрема:

- знати про місцезнаходження бази персональних даних, яка містить його персональні дані, її призначення та найменування, місцезнаходження та/або місце проживання володільця чи розпорядника цієї бази або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані, що містяться у відповідній базі персональних даних;

- на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних;

- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його персональні дані у відповідній базі персональних даних, а також отримувати зміст його персональних даних, які зберігаються;

- пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених законом;

- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

- звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних;

- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

- на передачу (відступлення) Кредитодавцем своїх прав та обов'язків за Договором 1,2 новому кредитору;

- на повідомлення інформації про укладення Позичальником Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір представникам, спадкоємцям, близьким особам Позичальника, в разі їх звернення до Кредитодавця.

2.17. Договір 1,2 укладається в двох примірниках що мають однакову юридичну силу.

2.17.1. Крім того, договір про надання ломбардного кредиту може укладатися у вигляді електронного документу (електронний договір), який укладається шляхом пропозиції його укласти (оферти) Ломбардом та її прийняття (акцепту) Позичальником.

Укладення електронного договору про надання ломбардного кредиту відбувається за умови та після створення Особистого кабінету в інформаційно-телекомунікаційній системі (далі – ІТС) Ломбарду.

З метою створення Особистого кабінету Позичальнику відправляється СМС-повідомлення з гіперпосиланням яке адресує до веб-сайту Ломбарду та Одноразовим ідентифікатором. Після переходу за отриманим гіперпосиланням завершується створення Особистого кабінету та заповнення відповідної Заявки в Особистому кабінеті, яка є підставою для формування Ломбардом належної пропозиції Позичальнику (при цьому ІТС передбачає технічну можливість Позичальнику змінювати зміст наданої інформації до моменту прийняття ним пропозиції). Формування пропозиції укласти електронний договір відбувається шляхом генерування ІТС Ломбарду тексту електронного договору, який стає доступний для ознайомлення в Особистому кабінеті (у вигляді індивідуальної оферти з відповідними активними посиланнями на інші частини оферти). Після чого Позичальнику необхідно ввести Одноразовий ідентифікатор з СМС-повідомлення.

Введення Позичальником Одноразового ідентифікатора у відповідне поле під текстом електронного договору та надіслання його до ІТС Ломбарду шляхом натискання кнопки «Підтверджую» змінює електронні дані, додаючи їх до інших електронних даних, створених Позичальником під час створення Особистого кабінету в ІТС Ломбарду. Вчинення Позичальником вказаних вище дій і зміна даних в ІТС Ломбарду є відповіддю Позичальника про прийняття (акцепт) пропозиції укласти електронний договір шляхом заповнення відповідної форми в електронному вигляді, що підписується накладенням електронного підпису в електронному договорі Одноразовим ідентифікатором відповідно до Закону України «Про електронну комерцію».

Послідовні дії учасників електронної комерції зберігаються в ІТС, якою зафіксовано чітку хронологію всіх дій Ломбарда та Позичальника, яку Ломбард використовує для укладення електронних договорів. Вказана інформація зберігається в електронному файлі ІТС (далі – Log file). Доказом підтвердження укладення електронного договору є посвідчена керівником Ломбарду роздруковка інформації з Log file.

2.18. Клієнт має право здійснювати документальне оформлення ломбардних операцій у робочі години, згідно графіку роботи ломбардних відділень. У приміщеннях ломбардних відділень, які працюють цілодобово, і в яких відсутня технічна можливість приймати та видавати великогабаритні предмети після здавання об'єкту під охоронну сигналізацію, прийняття у заклад та викуп великогабаритних предметів техніки у нічний час може бути обмежено або не здійснюватись.

2.19. Клієнт має право здійснити операції пролонгації, перезастави, зокрема зі збільшенням або зі зменшення суми кредиту, при цьому Договір укладається у новій редакції, а попередній Договір втрачає свою чинність. Позичальник також може подовжити строк дії Договору, сплатити проценти, частково/повністю повернути суму ломбардного кредиту шляхом: а) здійснення платежу зі сплати процентів за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту безпосередньо через касу ломбардного відділення на якому було укладено договір про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду або через касу будь-якого іншого ломбардного відділення Товариства; б) здійснення платежу зі сплати процентів за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту через розрахунковий термінал Кредитодавця/ Заставодержателя, встановлений на відповідному відділенні. Документом, що підтверджує проведення операції є: роздрукований фіскальний чек, роздруковані через розрахунковий термінал фіскальний чек та інформативний додаток – повідомлення до договору, в якому зазначаються відповідні зміни; в) здійснення платежу зі сплати процентів за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту через банківське відділення або через інтернет за допомогою платіжних

систем. З детальною інструкцією зі здійснення/прийому платежів можна ознайомитись на сайті компанії (www.skarb.com.ua). Для проведення платежу за допомогою платіжних систем, клієнт ломбарду, при пред'явленні документа, що посвідчує особу громадянина, повинен отримати власний персональний код та код авторизації на сайті ломбарду. Зазначена інформація (персональний код клієнта та код авторизації) є конфіденційною, забороненою для розголошення та передачі стороннім особам. Ломбард не несе відповідальності за шкоду заподіяну клієнту у зв'язку з розголошенням та/або передачею третім особам зазначеної інформації. Проведення платежу за допомогою банківської платіжної картки (БПК) дозволяється виключно власнику (держателю) платіжної картки. Клієнт також зобов'язаний, не розголошувати ПІН – код та CVV2/CVC2 – код, інші реквізити БПК та не передавати БПК в користування третім особам, а також не повідомляти їм зазначені вище дані. Дозволяється повідомляти третім особам номер БПК та термін її дії виключно для проведення вказаними особами переказу коштів з власного Карткового рахунку на Картковий рахунок Клієнта через банкомат Банку з використанням номера та терміну дії БПК Клієнта. Ломбард не несе відповідальності за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням ним третім особам будь-яких реквізитів БПК, в тому числі проведення платежів, несанкціонованих клієнтом.

Водночас Ломбард встановлює певні особливості/обмеження щодо проведення розрахунків зі здійснення платежу зі сплати процентів за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту за допомогою електронних платіжних засобів (ЕПЗ), а саме:

- через особистий кабінет на сайті www.skarb.com.ua, як з реєстрацією, так і без, або через сайти платіжних систем Позичальнику надається можливість повернути основну суму ломбардного кредиту за умови сплати процентів за фактичне користування таким кредитом, без обмеження щодо мінімального строку користування кредитом;
- через розрахункові термінали платіжних систем, допускається сплата процентів в повному обсязі та часткове погашення кредиту. Примітка: при наявності після оплати залишку заборгованості у вигляді копійок, ця заборгованість залишається на сумі кредиту;
- через каси інших ломбардних відділень ніж ті, де отримувався кредит, Позичальник може погасити частину основної суми ломбардного, але не більше 90% від максимальної суми кредиту;
- через розрахунковий термінал Кредитодавця/ Заставодержателя, встановлений на відповідному відділенні обмежень не встановлено.

При дистанційному поверненні Кредиту в повному обсязі Позичальник зобов'язаний протягом 30 календарних днів з моменту такого погашення звернутися на ломбардне відділення і отримати свій предмет(и) закладу. У разі, якщо Позичальник не виконав свого зобов'язання щодо отримання предмету закладу та не отримав предмет закладу протягом 30 календарних днів з моменту дистанційного погашення заборгованості за Договором про надання ломбардного кредиту в повному обсязі, незалежно від причин, Сторони домовились, що Заставодержатель через три місяці після спливу строку, визначеного даним пунктом має право без повідомлення Позичальника розпорядитись Предметом закладу на власний розсуд, в тому числі, але не обмежуючись: шляхом набуття права власності на Предмет застави та подальшої передачі його, або на переробку/передпродажну підготовку, а потім на реалізацію за ринковою ціною, що встановлюється у спосіб визначений Заставодержателем, або шляхом здійснення тих самих дій без набуття права власності на Предмет. У разі, якщо клієнт прострочив зобов'язання щодо отримання Предмету, а Заставодержатель вже здійснив переробку/передпродажну підготовку Предмету застави Клієнт втрачає право вимагати виконання зобов'язань, передбачених п.4.2. Договору застави стосовно нестачі та/або пошкодження Предмету застави.

2.20. Повернення/видача клієнту його предмету закладу можлива виключно за умови проведення та оформлення операції викупу та пред'явлення документа, що посвідчує особу (за винятком випадку, коли чинні документи Клієнта вже відскановано і зберігаються в обліково-реєструючій системі Ломбарду та наявна належним чином завірена копія ідентифікаційних документів). При проведенні операції викупу, Позичальник повертає Ломбарду суму кредиту, а також сплачує проценти за користування кредитом згідно Договору. Ломбард повертає Клієнту його предмет закладу, при цьому Клієнт при отриманні Предмету закладу повинен підтвердити факт отримання та перевірки предмету закладу (комплектність, працездатність, ушкодження тощо) та відсутності майнових чи фінансових претензій до Ломбарду шляхом проставлення підпису у відповідній графі Специфікації. Претензії до ломбарду щодо комплектності, працездатності, ушкодження та ін., після отримання та перевірки предмету, підтвердженням чого є відповідний підпис Позичальника в Специфікації, не приймаються.

2.21. В разі втрати свого примірника Договору Клієнт має право на отримання дублікату Договору. Поновлення та видача дублікатів договорів здійснюється безпосередньо на відокремленому підрозділі у порядку, встановленому внутрішнім нормативним документом Товариства.

2.22. В разі коли Клієнт не може самостійно здійснити фінансову операцію щодо предмету закладу, отримати дублікат договору він може уповноважити на виконання таких дій іншу особу відповідною довіреністю, виданою з урахуванням вимог чинного законодавства.

В довіреності зазначається: місто, дата укладення, повноваження, які надаються за довіреністю, строк дії, підпис особи, що доручає, підпис та печатка особи, яка засвідчує довіреність.

Приблизний текст довіреності повинен містити наступну інформацію:

«Я, Іванов І.І, реєстраційний номер облікової картки платника податків....., проживаю за адресою, цим дорученням уповноважую, реєстраційний номер облікової картки платника податків ..., який проживає за адресою, представляти мої інтереси перед « _____ », для чого надаю йому право: подавати відповідні заяви, розписуватись за мене, отримати дублікат договору/договорів, повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом за договором/договорами про надання ломбардного кредиту №№ ... від року, а також отримати предмет/предмети закладу за вказаним/ми договором/договорами. При отриманні предмету/предметів закладу розписатись за мене та виконати всі інші дії, пов'язані з виконанням цього доручення. Довіреність видана строком на ... та дійсна дороку. Підпис: (П.І.Б) Підпис громадянина .. засвідчую. Представник/повірений зобов'язаний надати працівнику Товариства документ, що посвідчує його особу.

Довіреність має бути засвідчена нотаріально. До нотаріально посвідчених довіреностей прирівнюються наступні:

Довіреність військовослужбовця або іншої особи, яка перебуває на лікуванні у госпіталі, санаторії та іншому військово-лікувальному закладі, може бути посвідчена начальником цього закладу, його заступником з медичної частини, старшим або черговим лікарем;

Довіреність військовослужбовця, а в пунктах дислокації військової частини, з'єднання, установи, військово-навчального закладу, де немає нотаріуса чи органу, що вчиняє нотаріальні дії, також довіреність працівника, члена його сім'ї і члена сім'ї військовослужбовця може бути посвідчена командиром (начальником) цих частини, з'єднання, установи або закладу;

Довіреність особи, яка тримається в установі виконання покарань чи слідчому ізоляторі, може бути посвідчена начальником установи виконання покарань чи слідчого ізолятора;

Довіреність особи, яка проживає у населеному пункті, де немає нотаріусів, може бути посвідчена уповноваженою на це посадовою особою органу місцевого самоврядування.

2.23. Викуп представником клієнта здійснюються виключно після проведення ідентифікації та верифікації представника, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

Разом зі скануванням ідентифікаційного документа, довідки про присвоєння РНОКПП (у разі наявності) та документами що містять відомості про місце проживання на території України також працівнику Ломбарду необхідно отримати від представника клієнта належним чином завірених довіреність, перевірити відповідність відомостей зазначених у довіреності відомостям, що містяться в документах, отриманих в порядку здійснення ідентифікації та верифікації. Працівник Ломбарду сканує довіреність, вносить такий скан до обліково-реєструючої системи та роздруковує. Зазначена копія довіреності підписується працівником Ломбарду та представником клієнта, які тим самим підтверджують відповідність такої оригіналу, факт особистої присутності представника клієнта під час здійснення ідентифікації та верифікації та дату проведення зазначених процедур.

2.23.1 У випадку смерті Позичальника/Заставадателя його спадкоємці, за умови пред'явлення свідоцтва про смерть та укладених договорів про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду, якщо інше не передбачене внутрішніми нормативними актами Товариства, мають право:

- сплатити суму ломбардного кредиту та проценти за користування та укласти додаток до договору закладу майна до ломбарду та залишити майно на зберіганні (строком не менше ніж на 6 місяців);

- за умови пред'явлення свідоцтва про право на спадщину на предмети закладу, відповідного додатку до договору та документу, що посвідчує особу, отримати предмет/ти закладу.

Спадкоємець обов'язково повинен пред'явити оригінал свідоцтва про право на спадщину та надати працівнику ломбардного відділення його копію.

Свідоцтво про право на спадщину видається державним або приватним нотаріусом. Приблизна інформація, яка повинна бути зазначена в свідоцтві про право на спадщину, має містити наступні дані.

Назву – Свідоцтво про право на спадщину. Місто, число, місяць, рік. Приблизний текст: «Я....., державний/приватний нотаріус, посвідчую, що на підставі статті ЦКУ..., спадкоємцями майна гр., який помер р., є Спадкове майно, на яке видане свідоцтво складається із:..... (в графі спадкове майно також повинно бути зазначено те майно, яке знаходиться в ломбарді). Зареєстровано в реєстрі за номером Номер спадкової справи Примітка: якщо спадкоємців декілька, то вони разом мають отримувати майно з ломбарду і розписуватись у відповідних графах додатку до договору закладу майна до ломбарду.

2.23.2. У випадку, якщо сума кредиту, що була надана Клієнту, який помер становить менше однієї мінімальної заробітної плати, Товариство може дозволити викуп третьою особою, яка водночас є членом сім'ї померлого першого ступеня споріднення, в спрощеному порядку, а саме шляхом подачі таким членом сім'ї наступних документів:

- 1) копії свідоцтва про смерть клієнта за умови пред'явлення для огляду оригіналу, який підлягає скануванню.

- 2) за наявності копії інших документів (*можливо документи на заставне майно – чеки, що свідчать про придбання предмету застави тощо*)

Викуп спадкоємцем клієнта здійснюються виключно після проведення ідентифікації та верифікації спадкоємця, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

Разом зі скануванням ідентифікаційного документа, довідки про присвоєння РНОКПП (у разі наявності) та документами що містять відомості про місце проживання на території України також працівнику Ломбарду необхідно отримати від спадкоємця клієнта належним чином завірене свідоцтво про смерть, про право на спадщину, перевірити відповідність відомостей зазначених у свідоцтві про право на спадщину відомостям, що містяться в документах, отриманих в порядку здійснення ідентифікації та верифікації. Працівник Ломбарду сканує свідоцтво про смерть та свідоцтво про право на спадщину, вносить такий скан до обліково-реєструючої системи та роздруковує. Зазначена копія довіреності підписується працівником Ломбарду та спадкоємцем клієнта, які тим самим підтверджують відповідність такої оригіналу, факт особистої присутності представника клієнта під час здійснення ідентифікації та верифікації та дату та час проведення зазначених процедур.

У випадку передбаченому п.2.23.2. спадкоємець замість свідоцтва про право на спадщину подає заяву встановлено зразка на ім'я директора Ломбарду з проханням дозволити викуп предмету та документ, що підтверджує першу ступінь спорідненості (*свідоцтво про шлюб, свідоцтво про народження*). Зазначені документи скануються а копії засвідчуються в вище встановленому порядку.

2.24. Клієнт/представник/спадкоємець клієнта за умови повної оплати суми кредиту та процентів за користування кредитом, також мають право укласти відповідний додаток до договору закладу майна до ломбарду та залишити майно у відділенні на встановлений додатком строк. Додаток до договору закладу майна до ломбарду, якщо інше не встановлено внутрішніми нормативними актами Товариства, може бути укладений в наступних випадках:

- а) коли позичальник/заставадавець бажає повністю погасити зобов'язання за договором, але на момент погашення не має документу, що посвідчує особу або не має наміру на даний час забирати предмет закладу (додаток до договору укладається безпосередньо з позичальником);

- б) коли позичальник/заставадавець помер та його потенційні спадкоємці мають намір забрати предмет закладу після отримання відповідної документації (особа, яка укладає додаток до договору зобов'язана пред'явити договір про надання ломбардного кредиту та свідоцтво про смерть позичальника). Додаток до договору укладається на строк не менше ніж 6 місяців;

- в) коли родичі, представники або інші особи мають в наявності договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду та мають намір погасити зобов'язання позичальника/заставадавця, але не мають відповідних повноважень на отримання предмету закладу (особа, яка укладає додаток до договору зобов'язана пред'явити договір про надання ломбардного кредиту). Додаток до договору укладається на строк, необхідний для того, щоб власник майна міг самостійно прийти та отримати предмет закладу, або на строк, необхідний для оформлення відповідної документації та/або доручення на отримання уповноваженою особою предмету закладу.

2.25. У випадках, наведених в пунктах 2.22, 2.23, 2.24. викуп представником/спадкоємцем клієнта або укладання спадкоємцем відповідного Додатку здійснюються виключно після проведення ідентифікації та верифікації представника/спадкоємця, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

2.26. У випадку визнання Позичальника/Заставадавця безвісно відсутнім, за умови пред'явлення рішення суду про визнання безвісно відсутнім, укладеного/их договору/ів про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду, Свідоцтва опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або, у випадку визнання Позичальника/Заставадавця, зниклим безвісті за особливих обставин, за умови пред'явлення Витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісті за особливих обставин, укладеного/их договору/ів про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду, Свідоцтва опікуна над майном фізичної особи, яка зникла безвісті за особливих обставин, близькі родичі та члени сім'ї, опікуни майна такої особи мають право:

- сплатити суму ломбардного кредиту та проценти за користування та укласти додаток до договору закладу майна до ломбарду та залишити майно на зберігання (строком не менше ніж на 6 місяців);

- отримати предмет/ти застави.

«Близькими родичами та членами сім'ї», відповідно до чинного законодавства України та в рамках даних правовідносин є чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний брат, рідна сестра, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням, а також особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом і мають взаємні права та обов'язки, у тому числі особи, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі.

Близькі родичі та члени сім'ї вказаних осіб обов'язково повинні пред'явити оригінал рішення суду, яке набрало законної сили або Витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин та надати працівнику філії їх копії.

2.26.1. У випадку, якщо сума кредиту/ів, що була/и надана/і Клієнту, який визнаний безвісно відсутнім або зниклим безвісти за особливих обставин дорівнює або становить менше однієї мінімальної заробітної плати, близькі родичі та члени сім'ї можуть здійснити викуп предмету/ів застави за пред'явлення наступних документів:

1) оригіналу або належним чином завіреної копії рішення суду, яке набрало законної сили про визнання безвісно відсутнім або оригіналу або належним чином завіреної копії Витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, які скануються;

2) ідентифікаційних документів близького родича та члена сім'ї Клієнта, який буде здійснювати викуп предмета/ів застави Клієнта.

Викуп близькими родичами та членами сім'ї Клієнта, який визнаний безвісно відсутнім або зниклим безвісти за особливих обставин, на підставі вказаних документів, здійснюються виключно після проведення ідентифікації та верифікації таких осіб, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

2.26.2. У випадку, якщо сума кредиту/ів, що була/и надана/і Клієнту, який визнаний безвісно відсутнім або зниклим безвісти за особливих обставин становить більше однієї мінімальної заробітної плати, викуп предмету/ів застави дозволяється особі, яка є опікуном над його майном та проводиться за пред'явлення наступних документів:

- оригіналу або належним чином завіреної копії Свідоцтва опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або зниклою безвісти за особливих обставин, який сканується;

- ідентифікаційних документів опікуна над майном Клієнта, який буде здійснювати викуп предмета/ів застави Клієнта.

Свідоцтво опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або зниклою безвісти за особливих обставин видається державним або приватним нотаріусом та повинно містити такі обов'язкові реквізити:

Назву: Свідоцтво опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або зниклою безвісти за особливих обставин. Місто (село, селище, район, область), Україна Число, місяць, рік словами. Я, (прізвище, ініціали), державний/приватний нотаріус (найменування державної нотаріальної контори, назва нотаріального округу), посвідчую, що на підставі статті 44 Цивільного кодексу України опікуном майна - прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, який (яка) за рішенням суду від «__» _____ року № _____ визнаний(а) безвісно відсутнім(ою) або відповідно до Витягу з реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин Прізвище, ім'я, по батькові опікуна, місце його (її) проживання. Особу опікуна над майном встановлено, її (його) дієздатність перевірено. Свідоцтво оформлено у _____ примірниках. Цей примірник виданий - прізвище, ім'я, по батькові опікуна. Зареєстровано в реєстрі за № _____. Печатка. Нотаріус (державний/приватний).Підпис.

Викуп опікуном над майном Клієнта на підставі вказаного Свідоцтва здійснюються виключно після проведення ідентифікації та верифікації такої особи опікуна, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

2.27. Клієнт має право отримувати інформацію щодо діяльності ломбарду, зокрема, щодо послуг, які надаються ломбардом та іншу інформацію у відповідності до чинного законодавства.

Рекламні, інформаційні, інші повідомлення щодо послуг ломбарду та умов надання таких послуг, а також повідомлення щодо виконання клієнтами зобов'язань за укладеними договорами, можуть надсилатись ломбардом у вигляді поштової, електронної кореспонденції, за допомогою засобів зв'язку (телефон, факс, телекс), у вигляді смс-повідомлень, шляхом розміщення відповідної інформації на веб-сайті Товариства тощо. Надаючи свою контактну адресу, номери телефонів, адреси електронної пошти чи інших засобів зв'язку при укладенні договорів, клієнт надає свою згоду на їх використання Товариством для надсилання вказаної вище інформації.

2.28. Перед укладенням Договору Клієнт ознайомлюється з цими Правилами, про що зазначається в Специфікації до Договору. Підписуючи Договір/Специфікацію, Клієнт також підтверджує свою згоду з усіма умовами, що зафіксовані в Договорі, Специфікації до Договору та Правилах Товариства.

2.29. Договір вважається укладеним та набирає чинності з моменту, коли сторони в належній

формі досягли згоди з усіх його істотних умов.

Ломбард має право відмовитися від надання Клієнту ломбардного кредиту та укладення договору. Клієнт має право відмовитися від одержання ломбардного кредиту та укладення договору.

Товариство має право відмовити Клієнту в наданні ломбардного кредиту та укладенні договору про надання ломбардного кредиту в наступних випадках:

- ненадання Клієнтом відомостей та необхідних документів, передбачених законодавством та/або внутрішніми документами Товариства;

- виявлення Товариством ознак операції, що носить шахрайський характер, або має ознаки ризикової операції, зокрема, але не виключно, операції, яка має ризики отримання Товариством збитків від фінансової операції з Клієнтом або неотримання прибутку.

Ломбард не зобов'язаний повідомляти Клієнту причину відмови від надання ломбардного кредиту, за виключенням випадків, передбачених чинним законодавством України у сфері фінансового моніторингу.

3. Порядок ведення обліку договорів про надання ломбардного кредиту

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

3.2. Склад та структура технічного забезпечення визначаються Ломбардом самостійно, виходячи з його можливості постійно дотримуватись вимог до облікової та реєструючої систем, установлених Регулятором, захисту від несанкціонованого доступу.

3.3. Товариство забезпечує захист інформації в обліковій та реєструючій системах з метою унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих після здійснення операцій засобами програмного забезпечення.

3.4. Щоденно виконується процедура резервного копіювання бази даних.

3.5. Доступ до програмного забезпечення даних облікової та реєструючої систем ломбарду є обмеженим та дозволяється лише визначеному на це персоналу. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем, Товариство розробляє порядок установлення відповідних паролів.

3.6. Дані облікової системи ломбарду містять наступну інформацію про фізичну особу - позичальника послуг:

- прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи;
- дані документа, що посвідчує особу (номер, серія, дата видачі, орган, що видав);
- місце проживання фізичної особи.

3.7. Дані реєструючої системи ломбарду також містять інформацію про:

- дату та номер договору; - строк дії договору; - дату закінчення дії договору; - короткий опис предмета застави; - дату надання послуги; - вид послуги; - суму послуги; - дату звернення стягнення на предмет застави;

- суму до повернення заставодавцю; - заборгованість за договором.

3.8. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Товариства здійснює обробку даних та узагальнює щоквартальну статистичну інформацію щодо:

- загальної суми наданих ломбардних кредитів у розрізі предметів застави, що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна);

- загальної суми погашених ломбардних кредитів у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави);

- загальної суми отриманих процентів за користування ломбардним кредитом у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави);

- загальної суми сплачених неустойок у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок предмета застави);

- доходу з реалізації заставленого майна;

- загальної кількості наданих ломбардних кредитів у розрізі предметів застави, що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна).

3.9. Інформація щодо діяльності Товариства надається Товариством згідно із законодавством.

3.10. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Товариства забезпечує експорт інформації у форматі, визначеному Національного банку України, при формуванні інформації, яка подається до Національного банку України, відповідно до законодавства.

4. Порядок доступу до документів та іншої інформації Товариства, захист інформації; порядок договорів, а також інших документів, пов'язаних з наданням Товариством

ломбардних кредитів.

4.1. Документи та інша інформація, що пов'язана з діяльністю Товариства по наданню фінансових послуг з надання ломбардних кредитів, є конфіденційною інформацією.

4.2. Товариство зобов'язується зберігати конфіденційність щодо умов договорів та іншої інформації, яка стала відома Товариству під час виконання договорів про надання ломбардного кредиту.

4.3. Зазначена в п. 4.2 інформація може бути доведена Товариством до відома третіх осіб лише у наступних випадках:

- за письмовою згодою сторони за договором;
- Клієнту - споживачу послуг щодо послуг, які він отримував, на підставі письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом Клієнта;
- за рішенням, ухвалою або постановою суду;
- органам державної влади та місцевого самоврядування відповідно до законодавства.

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

4.5. Комп'ютерні системи Товариства розробляються виключно із можливістю захисту від несанкціонованого доступу до інформації облікової та реєструючої системи.

4.6. Інформації облікової та реєструючої систем ломбарду забезпечує захист та унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих після здійснення операцій засобами програмного забезпечення.

4.7. Щоденно виконується процедура резервного копіювання баз даних, резервні копії яких зберігаються на окремому спеціалізованому носії інформації.

4.8 Доступ до програмного забезпечення даних облікової та реєструючої систем Товариства є обмеженим та дозволяється лише визначеному на це персоналу.

4.9. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем Товариство розробляє порядок встановлення відповідних паролів.

4.10. Порядок зберігання договорів, а також інших документів, пов'язаних з наданням Товариством ломбардних кредитів:

4.10.1. З часу підписання (укладання) і до дня передачі в архів ломбарду, укладені договори та інша документація, зберігаються за місцем їх формування в справах.

4.10.2. З метою забезпечення збереження договорів та іншої документації, справи перебувають у спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, що унеможливорює доступ до них сторонніх осіб.

4.10.3. Договори про надання ломбардного кредиту та закладу майна ломбарду, а також інша документація групуються у справи та передаються до архіву Товариства згідно встановленого порядку, де підлягають відповідному оформленню з дотриманням вимог, встановлених відповідним розпорядженням керівництва Товариства (підшивання в обкладинку з твердого картону, нумерація аркушів у справі; складання підсумкового напису; складання внутрішнього опису документів; оформлення обкладинки справи тощо).

4.10.4. Видача з архіву договорів (їх копій) та інших документів у тимчасове користування стороннім особам та установам здійснюється лише у випадках, встановлених законодавством, з дозволу керівництва ломбарду. Ознайомлення з документацією безпосередньо в архіві здійснюється за умови обов'язкового узгодження у встановленому в Товаристві порядку та відповідної реєстрації. Працівники архіву ведуть облік документації та осіб, що працюють з архівними документами.

4.10.5. Вилучення документації та договорів із справ суворо забороняється. У виняткових випадках вилучення договорів та документації допускається з дозволу керівництва ломбарду (юридичної служби) у випадках, встановлених законодавством.

4.10.6. Договори 1,2 та інша документація зберігається в архіві Товариства протягом встановленого законодавством строку з подальшим знищенням такої документації, яке проводиться у відповідності до вимог чинного законодавства на підставі відповідного розпорядження керівництва Товариства.

4.10.7. Доступ до документів, які містять інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, їх вилучення, розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги здійснюється згідно порядку встановленому Законом України «Про фінансові послуги і фінансові компанії», нормативно-правовими актами Національного банку України, внутрішніми нормативними документами Товариства.

5. Порядок внутрішнього контролю у Товаристві.

5.1. Функції внутрішнього контролю за фінансово-господарською діяльністю Товариства та його структурних підрозділів з питань залучення Товариством /ломбардом/ коштів від юридичних осіб, а

також питань щодо умов та порядку надання філіями і ломбардними відділеннями (далі – “відокремлені підрозділи”) ломбардних кредитів від імені юридичної особи, покладені на контрольно-ревізійний відділ Товариства (КРВ).

5.2. Контрольно-ревізійний відділ Товариства (КРВ) є самостійним структурним підрозділом Товариства, який підпорядковується безпосередньо директору Товариства.

5.3. Порядок взаємодії КРВ з іншими структурними підрозділами Товариства регулюється відповідним положенням про КРВ, наказами директора Товариства та іншими локальними нормативними документами Товариства.

5.4. Об'єктами контролю – є структурні та відокремлені підрозділи Товариства, які здійснюють операції з надання ломбардних кредитів, приймають та зберігають предмети закладу, грошові кошти, приймають, зберігають та передають на реалізацію/реалізують предмети закладу, на які Товариством згідно законодавства та умов договорів, укладених між Товариством та його клієнтами, звертається стягнення.

5.5. Внутрішній фінансовий контроль, який здійснює КРВ, спрямований на:

- забезпечення керівництва Товариства достовірною інформацією про використання об'єктами контролю фінансових коштів та матеріальних цінностей, їх збереження, станом і достовірністю обліку і звітності;

- виявлення і запобігання будь-яких порушень трудової дисципліни працівниками Товариства;
- оцінку ефективності роботи об'єктів контролю;
- виявлення і запобігання з боку працівників філій та ломбардних відділень, центрального сховища, будь-яких порушень законодавства, а також положень локальних нормативних актів (правил, інструкцій тощо) Товариства;

- виявлення і запобігання будь-яких зловживань з боку працівників філій, центрального сховища, зокрема тих зловживань, що перешкоджають законному та ефективному використанню майна та коштів Товариства.

5.6. КРВ очолює начальник. Штатний розпис та посадові оклади працівників КРВ затверджуються директором Товариства. Начальник КРВ призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Товариства. Працівники КРВ призначаються на посаду та звільняються з посади наказом директора Товариства за поданням начальника КРВ.

5.7. Директор Товариства повинен створювати необхідні умови для якісного виконання КРВ покладених на нього обов'язків, підвищення кваліфікації працівників відділу.

5.8. У своїй роботі КРВ керується законодавчими та нормативно-правовими актами України, локальними документами Товариства, прийнятими та затвердженими у встановленому порядку, Положенням про КРВ.

5.9. Положення про КРВ затверджується директором Товариства.

5.10. КРВ у відповідності з покладеними на нього завданнями контролює і перевіряє фінансово-господарську діяльність об'єктів контролю та виконує такі основні функції:

- організовує роботу по проведенню ревізій, перевірок, інвентаризацій та контрольних операцій, узагальнює наслідки документальних ревізій, перевірок, інвентаризацій та контрольних операцій, повідомляє про них Загальним зборам учасників Товариства та керівництву Товариства;

- проводить ревізії, перевірки та інвентаризації фінансово-господарської діяльності, стану збереження коштів і матеріальних цінностей, достовірності обліку і звітності у об'єктів контролю;

- проводить перевірки, у т.ч. шляхом проведення контрольних операцій, щодо дотримання працівниками об'єктів контролю законодавчих та нормативно-правових актів України, внутрішніх локальних нормативних актів Товариства з надання ломбардних кредитів, належної оцінки предметів закладу, своєчасного та належного оформлення відповідних документів, проведення розрахунків із клієнтами Товариства, зберігання та переміщення матеріальних цінностей, у т.ч. предметів закладу та схову, та відповідних документів;

- здійснює контроль за усуненням недоліків і порушень, виявлених ревізіями, перевітками та інвентаризаціями;

- розробляє інструктивні матеріали та інші внутрішні локальні нормативні акти Товариства про проведення ревізій, перевірок та інвентаризацій, збереження, використання та переміщення товарно-матеріальних цінностей, а також інструктивні матеріали щодо порядку роботи об'єктів контролю;

- розробляє пропозиції щодо удосконалення контролю, збереженню фінансових коштів та матеріальних цінностей;

- розглядає листи, заяви і скарги клієнтів Товариства, працівників Товариства про факти порушення законодавства та інших нормативних документів працівниками об'єктів контролю;

Про звернення, де повідомляється про крадіжки, розтрата, недостачі, інші серйозні правопорушення, негайно повідомляється керівництво Товариства.

5.11. Внутрішній фінансовий контроль здійснюється КРВ у формі планових та позапланових ревізій, перевірок, інвентаризацій, контрольних операцій.

5.12. Планові ревізії, перевірки, інвентаризації здійснюється КРВ на підставі складених на півріччя та затверджених начальником КРВ планів роботи.

5.13. Позапланову ревізію, перевірку, інвентаризацію, а також контрольну операцію працівниками КРВ може бути проведено у будь-який час за рішенням начальника КРВ або за дорученням керівництва Товариства.

5.14. Плани проведення ревізій, перевірок та інвентаризацій є службовою таємницею.

5.15. Термін проведення ревізій, перевірок, інвентаризацій не повинен перевищувати трьох робочих днів, за виключенням окремих випадків, погоджених керівництвом Товариства.

Цей термін може бути продовжений з дозволу керівництва Товариства.

5.16. Термін підготовки та складання актів, довідок або доповідних записок за результатами ревізій, перевірок та інвентаризацій, контрольних операцій не повинен перевищувати трьох робочих днів, за виключенням окремих випадків, погоджених керівництвом Товариства.

Цей термін може бути продовжений з дозволу керівництва Товариства.

5.17. Функції внутрішнього контролю за фінансово-господарською діяльністю відокремлених підрозділів Товариства, а також питань щодо умов та порядку надання філіями і ломбардними відділеннями фінансових послуг, контроль за дотриманням працівниками відокремлених підрозділів при виконанні функціональних обов'язків вимог чинного законодавства та внутрішніх нормативних актів Товариства, дотримання виконавської дисципліни, усунення виявлених при проведенні інспекційних заходів порушень, недоліків, розробка та надання пропозицій щодо удосконалення роботи відокремлених підрозділів Товариства та інші функції згідно посадових обов'язків, також покладаються на керуючих/завідуючих відокремлених підрозділів Товариства.

5.18. Товариство здійснює постійний контроль за додержанням працівниками Товариства встановлених законодавством вимог щодо збереження таємниці фінансової послуги під час взаємодії з клієнтами та іншими особами.

6. Відповідальність посадових осіб, до обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання договорів та первинної облікової документації, прийом під заставу та належне зберігання предметів закладу.

Посадові особи, до 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 предметів застави, які знаходяться у його підзвітності;
- справний стан відповідного обладнання та устаткування, що знаходиться у його підзвітності;
- дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;
- дотримання законодавства під час врегулювання простроченої заборгованості (етичної поведінки);
- невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу;
- дотримання Правил проведення фінансового моніторингу та Програми здійснення фінансового моніторингу;
- нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю Товариства;
- дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства;
- дотримання інструкцій з охорони праці, протипожежної безпеки і виробничій санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інші регламентуючих, методичних документів та матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг та супутніх послуг
- дотримання вимог законодавства та внутрішніх нормативних документів щодо збереження таємниці фінансової послуги та нерозголошення відомостей, що складають таємницю фінансової послуги.

За неналежне виконання або невиконання своїх обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією та регламентуючими документами ломбарду, за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, за завдання матеріальної шкоди, - винні посадові особи несуть відповідальність в межах,

визначених законодавством про працю, а також адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

7. Порядок моніторингу наданих Товариством кредитів; управління ризиками, створення та використання резервів для покриття ризиків, а також супроводження прострочених кредитів.

7.1. З метою нагляду за своєчасністю виконання Клієнтами своїх зобов'язань, за укладеними договорами про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду та оперативного планування руху грошових потоків Товариства, Ломбард проводить моніторинг наданих ломбардних кредитів.

7.2. Порядок моніторингу наданих та супроводження прострочених кредитів враховує специфіку ломбардної діяльності. Обов'язки з проведення такого моніторингу покладаються в межах посадових обов'язків в такому порядку на:

- працівників ломбардних відділень;
- керівників ломбардними відділеннями;
- в певній частині на контрольно-ревізійний відділ Товариства - при виконанні функцій внутрішнього контролю за фінансово-господарською діяльністю Товариства та структурних підрозділів Товариства, а також його філій та ломбардних відділень щодо укладання договорів про надання ломбардного кредиту.

7.3. Порядок моніторингу, укладених Товариством, договорів надання ломбардного кредиту з урахуванням специфіки діяльності ломбарду складається з наступних етапів:

- щоденний аналіз договорів наданих ломбардних кредитів, за якими настав термін виконання зобов'язань, що здійснюється шляхом аналізу даних облікової та реєструючої системи, роздрукування відповідних зведених відомостей;

- проведення роботи з Клієнтами направленої на спонукання виконання зобов'язань за договорами про надання ломбардного кредиту (телефонування, спонукання до виконання клієнтом зобов'язань за договором, зокрема шляхом укладення договорів пролонгації, перезастави);

- прийняття рішення щодо інкасації (передачі предмету закладу з відокремленого підрозділу - ломбардного відділення до структурного підрозділу - центрального сховища) з метою подальшого звернення стягнення, в разі невиконання зобов'язань за договором про надання ломбардного кредиту;

7.4. Управління ризиками.

7.4.1. За наявності факту прострочення договору про надання ломбардного кредиту (порушення терміну погашення заборгованості) проводиться перший етап процесу управління фінансовими ризиками:

- ідентифікація ризику;
- аналіз ризику та його характер;
- розрахунок очікуваних втрат, розмір (обсяг) можливих втрат: перевищення розміру фінансової претензії над сумою, що буде отримана від реалізації предмету застави імовірність негативної події, тривалість впливу ризику.

7.4.2. За аналізом здійснюється порівняння реального та допустимого рівнів ризиків.

7.4.3. У випадку, якщо фактичний ризик можливості невиконання клієнтом зобов'язань за договором про надання ломбардного кредиту перевищує межі допустимого, уповноваженим працівником вживаються відповідні заходи з метою недопущення зростання рівня ризиковості та відповідно можливого звернення стягнення на майно клієнта.

7.5. Для покриття можливих ризиків Товариством створюються відповідні резерви, порядок та безпосередньо використання яких здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства.

8. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги.

Механізм захисту прав споживачів.

8.1. Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Товариством наступним чином:

- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організації належного обслуговування клієнтів ломбарду відповідно до законодавства та внутрішніх документів Товариства;

- затвердження внутрішніх документів Товариства з надання фінансових та супутніх послуг (правил або положень, що регламентують надання ломбардом фінансових та супутніх послуг, договорів з надання ломбардного кредиту тощо), які відповідають вимогам законодавства;

- не включення у договори із клієнтами Товариства умов, які є несправедливими;

- надання у доступній формі клієнтам Товариства 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 договорах, що укладаються 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 Товариства відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;

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

8.2. Урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства та внутрішніх нормативних актів Товариства.

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

1. Вирішення спірних питань шляхом проведення переговорів з відповідальними співробітниками Ломбарду.

2. Звернення клієнта зі скаргою/заявою до керівництва Ломбарду за адресою місцезнаходження Ломбарду та/або на електронну пошту Ломбарду.

3. Звернення до уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

4. Звернення до суду у порядку передбаченому чинним законодавством.

Товариство розглядає звернення клієнтів у порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів.

8.3. Ломбард розкриває позичальникам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у «куточку позичальника» у ломбардному відділенні та/або на власному веб-сайті Ломбарду, така інформація включає:

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

2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;

3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

На вимогу клієнта Ломбард надає:

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

2) перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;

3) кількість акцій фінансової установи та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи або належна їм кількість акцій фінансової установи перевищують 5 відсотків;

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

Товариство перед укладенням з клієнтами договору про надання ломбардного кредиту повідомляє клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті та /або куточку позичальника про:

1) Ломбард, який надає кредит;

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

б) відомості про державну реєстрацію Ломбарду;

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

г) інформацію щодо наявності в Ломбарду, права на надання відповідної фінансової послуги;

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, (сума до повернення, що зазначається в Специфікації);

3) договір про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду;

- 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;
- 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 позичальника фінансової послуги;
- 4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг;
- а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині 5 статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» надана клієнту є його підпис в договорі про надання ломбардного кредиту та/або у специфікації до договору.

У куточку прав споживачів та на сайті Товариства доступні реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів:

- Національний банк України

адреса для листування: вул. Інститутська, 9, Київ, 01601

адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

телефон: 0 800 505 240

громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, кімн. 24

Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45;

сайт: <https://bank.gov.ua/ua>.

- Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

вул. Б. Грінченка, 1, Київ, 01001

сайт: <https://dpss.gov.ua>

електронна адреса: info@dpss.gov.ua

телефони: приймальня (044) 279 12 70;

гаряча лінія (Call-центр) (050) 230 04 28 або (044) 364 77 80.

Інші питання, не передбачені даними Правилами регулюються нормами чинного законодавства України.

9. Врегулювання простроченої заборгованості

9.1. Порядок взаємодії із позичальником при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

Взаємодія кредитодавця із позичальником здійснюється виключно шляхом:

- 1) надсилання текстових повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- 2) телефонних переговорів;
- 3) особистих зустрічей (ініційованих виключно позичальником, виключно у робочий час, за місцезнаходженням відділення, в якому позичальник отримав фінансову послугу).

Відповідно до чинного законодавства та нормативних актів Національного Банку України, Ломбард дотримується наступних вимог.

Під час першої взаємодії із позичальником, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець зобов'язаний повідомити:

- 1) своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із позичальником, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця.
- 3) правову підставу взаємодії;
- 4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту),

розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

Кредитодавець на вимогу позичальника зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4), особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із позичальником до моменту надання підтвердних документів. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання кредитодавцем підтвердження направлення позичальнику, підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитодавцем рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитодавцем раніше зазначеного 10-денного строку.

Кредитодавець зобов'язаний здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із позичальником, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець зобов'язаний попередити позичальника про таке фіксування.

Кредитодавець зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із позичальником (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець може здійснювати обробку виключно персональних даних позичальника, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку таких даних про позичальника:

- 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 позичальника, (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 позичальника).

Кредитодавець, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, до безпосередньої взаємодії із позичальником, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із позичальниками під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитодавцю, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, до безпосередньої взаємодії із позичальником, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність позичальника, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію позичальника, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно нього;

2) вводити позичальника, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для позичальника, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності кредитодавця, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, до безпосередньої взаємодії із позичальником, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із позичальником, у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти із позичальником більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за його власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення позичальнику, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до позичальника, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються позичальнику, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розмішувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- 8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від позичальника, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, позичальника, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із позичальником, якщо позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- 13) проводити особисті зустрічі із позичальником, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного позичальником договору про споживчий кредит з особами (крім позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.
- Дії, які від імені кредитодавця вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із позичальником, вважаються вчиненими таким кредитодавцем.
- Забороняється покладати на позичальника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця.
- З ініціативи кредитодавця або третьої особи, яка діє від його імені та/або в його інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія із позичальником з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:
- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
 - 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
 - 3) є особою з інвалідністю I групи;
 - 4) є неповнолітньою особою.
- У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

9.2. Повідомлення про те, що інтереси Позичальника при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник.

Позичальник зобов'язаний письмово повідомити Ломбард про те, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, а також надати наступний пакет документів:

1. Оригінал або належним чином завірнену копію довіреності, засвідченої нотаріально щодо представництва інтересів позичальника його уповноваженим представником (якщо представником позичальника є фізична особа (не адвокат) або документи, які у встановленому чинним законодавством порядку підтверджують повноваження адвоката як представника (якщо представником є адвокат).

2. Копії паспорту (всіх сторінок із відмітками) або іншого документу, що посвідчує особу, та дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) позичальника та уповноваженого представника. У випадку наявності ID-картки в обов'язковому порядку надається витяг з Єдиного державного демографічного реєстру за Формою, встановленою чинним законодавством України.

9.3. Умови за яких Ломбард розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості

Відповідно до норм чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів Ломбарду, а також на підставі укладеного між позичальником та Ломбардом договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду, Ломбард має право:

- розпочати діяльність з врегулювання простроченої заборгованості починаючи з першого дня виникнення прострочення виконання грошового зобов'язання;

- у будь-який момент незалежно від наявності простроченої заборгованості за договором, без згоди позичальника, відступити право вимоги за договором. Ломбард інформує позичальника про таке відступлення згідно норм чинного законодавства.

9.4. Порядок відступлення права вимоги за Договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду

Ломбард, згідно чинного законодавства та відповідно до умов договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду, має право без згоди позичальника відступити своє право вимоги за договором, як повністю, так і частково. Відступлення права вимоги за договором здійснюється відповідно до норм цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та Договором. У разі відступлення Ломбардом права вимоги за договором, новий кредитор набуває усі права та обов'язки Ломбарду за договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду у повному обсязі або в частині. Договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду передбачено, що кредитодавець протягом 10 робочих днів зобов'язаний повідомити позичальника про відступлення права вимоги новому кредитору та про передачу йому персональних даних позичальника.

Умови договору про надання ломбардного кредиту передбачають заборону кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення такого договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям позичальника, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором ломбардного кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам позичальника із дотриманням вимог частини шостої статті 25 цього Закону, за умови наявності у договорі ломбардного кредиту волевиявлення споживача щодо передачі зазначеної інформації.