

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

Код ЄДРПОУ 44943867

НАКАЗ

Київ

19.03.2025

№ 29-0624_1 ЗП

**Про затвердження Правил дистанційного
обслуговування клієнтів ТОВ «Ломбард “Дім Мікрофінанс”»
у новій редакції**

У зв'язку з внесенням змін та з метою врегулювання порядку надання послуг з дистанційного обслуговування фізичних осіб — Клієнтів ТОВ «Ломбард “Дім Мікрофінанс”» (далі — Ломбард), визначення прав та обов'язків Клієнтів та Ломбарду, порядку замовлення Клієнтом отримання ломбардного кредиту в безготівковій формі, порядку надання кредиту в безготівковій формі, встановлення відповідальності Клієнтів та Ломбарду,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та ввести в дію у новій редакції «Правила дистанційного обслуговування клієнтів», далі — Правила (додаються).
2. Визнати таким, що втратив чинність наказ від 28.06.2024 № 29-0624 ЗП «Про затвердження Правил дистанційного обслуговування клієнтів».
3. Юридичному відділу забезпечити розсилку даного наказу у встановленому порядку.
4. Відділу навчання персоналу забезпечити врахування положень Правил, затверджених даним наказом, в навчальній програмі працівників відокремлених підрозділів.
5. Всім працівникам відокремлених підрозділів:
 - ознайомитись зі змістом Правил та відобразити факт ознайомлення у Журналі ознайомлення з внутрішньою нормативною документацією;
 - керуватися вимогами Правил при виконанні своїх посадових обов'язків.
6. Безпосереднім керівникам відокремлених підрозділів здійснити контроль за належним та своєчасним ознайомленням підлеглими працівниками з Правилами, затвердженими даним наказом та здійснювати постійний контроль за дотримання ними їх вимог.
7. Загальний контроль залишаю за собою.
8. Наказ набирає чинності 19.03.2025.

**Директор
ТОВ «Ломбард “Дім Мікрофінанс”»**

  **Лєся САМУЛЯК**

**ПРАВИЛА
ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЛОМБАРД “ДІМ МІКРОФІНАНС”»
(нова редакція)**

Дані Правила встановлюють порядок надання послуг з дистанційного обслуговування фізичних осіб — Клієнтів ТОВ «Ломбард “Дім Мікрофінанс”». Визначають права та обов’язки Клієнта та Ломбарду, в тому числі порядок замовлення Клієнтом отримання ломбардного кредиту в безготівковій формі, порядок надання кредиту в безготівковій формі, порядок дистанційного виконання фінансових зобов’язань Клієнтом, відповідальність Сторін.

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1. **Правила** — дані Правила дистанційного обслуговування клієнтів Ломбарду, складають невід’ємну частину Внутрішніх правил надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів та договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду, далі за текстом — Основні Правила.
Дані Правила діють в рамках договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду і є невід’ємною частиною договорів.
Терміни «Ломбард», «Клієнт», «Договір» визначено в Основних Правилах.
2. **Дистанційне обслуговування** — надання Ломбардом Клієнту можливостей за допомогою каналів дистанційного обслуговування, за умови попереднього проходження процедури ідентифікації у відокремленому підрозділі Ломбарду, для отримання окремих видів фінансової послуги, а також іншої інформації щодо своїх фінансових операцій у Ломбарді.
3. **Банк** — юридична особа, яка на підставі банківської ліцензії має виключне право надавати банківські послуги, відомості про яку внесені до Державного реєстру банків.
4. **Інформаційно-комунікаційна система (ІКС)** — сукупність інформаційних та комунікаційних систем Ломбарду, яка працює в форматі сайтів, мобільних застосунків в рамках якої реалізуються технології обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів, і які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле і використовуються Сторонами для укладання Договорів відповідно до вимог законодавства, що регулює організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції та надання фінансових послуг. ІКС також включає облікову та реєструючу системи Ломбарду.
5. **Кредит** — грошові кошти, що надаються Ломбардом Клієнту у користування на визначений строк та під процент відповідно до укладеного договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду в межах максимальної суми кредиту, що визначається за Основними правилами. Під кредитом в цих Правилах розуміється частина грошової суми в межах максимального розміру кредиту, який має право отримати Клієнт за наявним чинним договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду.
6. **Номер Договору** — унікальний номер, що автоматично присвоюється Системою кожному Договору.
7. **Картковий рахунок** — банківський рахунок у гривні, що відкритий Клієнтом в будь-якому банку України, розпорядження яким може здійснюватися за допомогою Платіжної картки, відомості про яку заносяться до Системи за ініціативи Клієнта. Кредит перераховується з банківського рахунку Ломбарду на Картковий рахунок Клієнта у відповідності до даних про Платіжну картку, наданих Клієнтом, що внесені до Системи в порядку та на умовах, передбачених цими Правилами.
8. **Відділ по роботі з клієнтами/контакт-центр** — структурний підрозділ Ломбарду, працівники якого (оператори) уповноважені здійснювати дистанційне обслуговування Клієнтів, зокрема, ідентифікувати Клієнтів, приймати від них усні замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі, та інші заяви й інформаційні повідомлення, що стосуються дистанційного обслуговування, вносити відомості до Системи, та ініціювати засобами Системи переказ грошових коштів — Кредиту — на картковий рахунок Клієнта. Номер телефону відділу по роботі з Клієнтами: **0-800-500-555**.
9. **Оператор** — працівник контакт-центру Ломбарду, що займає посаду агента з інформації клієнтів, до повноважень якого входить здійснення процедури ідентифікації Клієнта, прийняття та опрацювання замовлення Клієнта на отримання Кредиту в безготівковій формі, ініціювання переказу Кредиту на картковий рахунок Клієнта засобами Системи.
10. **Ідентифікація** — передбачена цими Правилами процедура встановлення та підтвердження особи Клієнта, яка здійснює замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі. Ідентифікація здійснюється за допомогою інформації, що міститься в ІКС, і яка однозначно вирізняє Клієнта серед інших Клієнтів Ломбарду чи третіх осіб.
Ідентифікуюча інформація заносяться в ІКС за повідомленням її Клієнтом уповноваженим працівникам відокремлених підрозділів чи працівникам контакт-центру Ломбарду та не підлягає розголошенню стороннім особам.
Позитивний результат ідентифікації підтверджує, що юридично значимі дії по отриманню Кредиту в

безготівковій формі вчиняються безпосередньо та особисто Клієнтом.

- 11. Телефон, Номер телефону/Номер мобільного (стільникового) телефону** — мобільний (нестационарний) бездротовий технічний засіб зв'язку, наданий оператором рухомого радіотелефонного зв'язку, призначений для передавання та/або приймання Клієнтом голосової і текстової інформації, який використовує SIM-карту із зареєстрованим в ІКС номером.
- 12. Кодове слово/слово-пароль** — послідовність символів — одиниця мови, що слугує для назви окремого поняття, — відома тільки Клієнту та Ломбарду, що встановлюється Клієнтом та використовується для ідентифікації Клієнта при його дистанційному обслуговуванні через відділ по роботі з клієнтами.
- 13. Платіжна картка/Картка/БПК** — електронний платіжний засіб у вигляді пластикової картки (основної чи додаткової), емітований будь-яким банком України, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.
- 14. Повідомлення** — (Viber, Short Message Service (служба коротких повідомлень) — SMS/PUSH) — технологія, яка дозволяє приймати та передавати короткі текстові повідомлення стільниковим телефоном у GSM мережі.
- 15. Електронний документ** — документована інформація, представлена в електронній формі, тобто у вигляді, придатному для сприйняття фізичною особою з використанням електронних обчислювальних машин, а також для передачі по інформаційно-телекомунікаційним мережам та обробки в ІКС Ломбарду (договір, Специфікація, додаток до специфікації у формі електронного документу).
- 16. Електронний підпис одноразовим ідентифікатором** — дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності або цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних Клієнтом, який прийняв пропозицію (оферту) укласти електронний договір, та надсилаються Ломбарду.
- 17. Компрометація конфіденційної інформації** (кодового слова, коду активації послуги, інших відомостей) — втрата Ломбардом чи Клієнтом впевненості в тому, що конфіденційна інформація, яка є такою відповідно до цих Правил, не може бути використана третіми особами.
- 18. Одноразовий ідентифікатор** — алфавітно-цифрова/цифрова послідовність, що її отримує Клієнт, який прийняв пропозицію (оферту) укласти електронний договір шляхом реєстрації в інформаційно-комунікаційній ІКС Ломбарду, що надав таку пропозицію. Одноразовий ідентифікатор передається Ломбардом під час пропозиції укласти договір Клієнту засобом зв'язку, вказаним під час реєстрації Клієнта в ІКС, та додається (приєднується) до електронного повідомлення від Клієнта, який прийняв пропозицію укласти договір.

Наведені терміни і визначення використовуються Сторонами при реалізації прав та обов'язків, що випливають із договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Звертаючись за дистанційним обслуговуванням в Ломбард, Клієнт тим самим підтверджує ознайомлення та свою згоду з Правилами, і зобов'язується їх дотримуватися.
- 1.2. Відповідно до цих Правил Клієнт має право дистанційно:
 - отримати Кредит у безготівковій формі;
 - отримати додаткову суму Кредиту в безготівковій формі у сумі, що становить різницю (за її наявності) чи частину різниці між раніше отриманим Клієнтом Кредитом за діючим Договором та максимально можливою, забезпеченою заставою сумою Кредиту за цим Договором (далі — добір/отримання додаткової суми Кредиту), шляхом звернення до контакт-центру Ломбарду (послуга такого виду дистанційного обслуговування надається щодня з 08-00 до 21-00 без вихідних), в особистому кабінеті або у застосунку
 - виконати свої фінансові зобов'язання шляхом оплати процентів та суми Кредиту — online оплати за допомогою сайту www.skarb.com.ua, в особистому кабінеті або у застосунку, іншими способами.У випадку збоїв в роботі ІКС та неможливості проведення оплати дистанційно, Клієнту необхідно здійснити оплату на відокремленому підрозділі Ломбарду.
Дистанційна оплата є додатковою послугою. Основним способом здійснення оплати Клієнтом за своїми фінансовими зобов'язаннями являється оплата на відокремленому підрозділі Ломбарду.
Дистанційне обслуговування здійснюється з використанням БПК Клієнта або готівкових грошових коштів в порядку та способами, визначені Ломбардом у даних Правилах і також оприлюднені у відповідному розділі на сайті Ломбарду.
- 1.3. Мінімальна сума Кредиту, яку Клієнт може отримати в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування становить 50 грн. Ломбард залишає за собою право встановлювати обмеження на мінімальну та максимальну суму Кредиту, яку можна отримати в порядку дистанційного обслуговування.
- 1.4. Особливості оплати online за допомогою сайту www.skarb.com.ua, особистого кабінету, застосунку та інші способи, а також правила здійснення таких оплат наведено в Розділі 4 цих Правил.
- 1.5. Дані правила можуть бути змінені. При цьому Товариство не зобов'язане повідомляти Клієнта про їх зміну, а їх чинна редакція розміщується у відповідному розділі сайту www.skarb.com.ua.

2. ІДЕНТИФІКАЦІЯ. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ

- 2.1. Дистанційне обслуговування та замовлення на отримання додаткової суми кредиту можливе тільки за умови проходження Клієнтом процедури ідентифікації на підставі унікальної інформації про Клієнта, що міститься в ІКС — ідентифікаторів, а саме: за прізвищем, ім'ям, по батькові; за датою народження; за номером телефону; за кодовим словом; за чотирма першими та чотирма останніми цифрами номеру БПК Клієнта; за ID та CS Договору; за відомостями по укладеним договорам про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду; за паспортними даними.

Основними ідентифікаторами є прізвище, ім'я по батькові клієнта, дата народження, номер телефону та кодове слово. Інші ідентифікатори є допоміжними, та використовуються оператором у разі виникнення сумнівів в особі Клієнта з метою її додаткового підтвердження.

- 2.1.1. Прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, номер мобільного телефону — обов'язкові відомості про Клієнта, що заносяться до ІКС Ломбарду при укладенні договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду згідно пред'явленого Клієнтом документу, що посвідчує його особу;
- 2.1.2. Номер телефону. Клієнт на етапі оформлення кредиту повідомляє Ломбарду номер телефону, який буде ним використовуватись для отримання дистанційного обслуговування. Номер телефону заносяться в ІКС після направлення на цей номер SMS-повідомлення з кодом та після того як Клієнт, отримавши це SMS-повідомлення, повідомить код працівнику Ломбарду. **Внесений таким чином в ІКС номер телефону є одним із ідентифікаторів особи Клієнта, далі — Основний номер мобільного телефону.** Основний номер мобільного телефону, що є в ІКС, може бути змінений, у порядку, встановленому Основними правилами.
- 2.1.3. Кодове слово. За повідомленням Клієнта до Системи вноситься кодове слово/слово пароль. Кодове слово встановлюється Клієнтом і повідомляється Ломбарду шляхом заповнення анкети або при зверненні в контакт-центр по телефону — в усній формі за умови здійснення ідентифікації іншими способами. Слово-пароль є конфіденційною інформацією. Доступ до слова-паролю має обмежене коло працівників Ломбарду, яким воно стає відомо в силу виконання посадових обов'язків, та яким суворо заборонено його розголошувати. Клієнт також зобов'язується утримувати слово пароль в таємниці від будь-яких осіб, та повідомляти його лише працівнику контакт-центру при проходженні процедури ідентифікації. Заміна кодового слова здійснюється за умови ідентифікації іншими способами. Клієнт зобов'язаний звернутись за зміною кодового слова, у разі якщо йому стане відомо про компрометацію цього слова.
- 2.1.4. ID та CS Договору. ID та CS Договору — унікальні для кожного Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду комбінації цифр, які вказано у правій частині відповідного договору.
- 2.1.5. Номер БПК Клієнта — заносяться в ІКС в порядку, встановленому згідно Основних правил.
- 2.1.6. Відомості про укладені договори про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду — будь-яка інформація щодо дати укладення договорів, кількості укладених договорів, предметів закладу тощо. Ідентифікація здійснюється не менше, ніж за трьома ідентифікаторами (основними та за необхідності допоміжними), і вважається пройденою успішно за умови повного співпадіння трьох ідентифікаторів, названих/використаних Клієнтом, з трьома ідентифікаторами, що містяться в ІКС. Рішення по результату ідентифікації приймається працівником контакт-центру.
- 2.2. Договір, специфікація у новій редакції, додаток до специфікації існують у формі електронного документу та вважаються укладеними з моменту одержання Ломбардом відповіді про прийняття пропозиції укласти електронний документ — підписання Клієнтом електронного документу із використанням електронного підпису одноразовим ідентифікатором відповідно до Закону України «Про електронну комерцію». Укладаючи Договір, специфікацію у новій редакції, додаток до специфікації Клієнт та Ломбард погодили, що пропозиція укласти Договір, специфікацію у новій редакції, додаток до специфікації у формі електронного документа (оферти) вважається відправленою Ломбардом у момент, коли зазначена пропозиція передана в межах ІКС Ломбарду. Також, укладаючи Договір, специфікацію у новій редакції, додаток до специфікації, Клієнт та Ломбард погодили, що відповідь про прийняття пропозиції укласти договір, специфікацію у новій редакції, додаток до специфікації у формі електронного документа (акцепту) вважається отриманою Ломбардом у момент, коли така відповідь отримана ІКС Ломбарду. Номер, дата та місце укладення, які зазначені в специфікації, є відповідно номером, датою та місцем укладення електронного документу між Клієнтом та Ломбардом на умовах визначених Договором. Також, Клієнт та Ломбард підтверджують, що електронні документи укладені вказаним вище шляхом та підписані у порядку, визначеному Законом України «Про електронну комерцію», є такими, що за правовими наслідками прирівнюються до документів, укладених у письмовій формі.
- 2.3. Порядок підписання електронних документів:
- Ломбард генерує одноразовий цифровий/алфавітно-цифровий пароль і відправляє Клієнту його Повідомленням на Основний номер мобільного телефону та посилання, де Клієнт в ІКС ознайомлюється з електронним документом, як пропозицією укласти договір (оферта). Формування та направлення на ознайомлення Клієнту оферти, а також генерація та направлення Клієнту одноразового ідентифікатора є підписанням електронних документів зі сторони Ломбарду;
 - у разі згоди Клієнта прийняти пропозицію, він передає/надсилає отриманий одноразовий цифровий/алфавітно-цифровий пароль Ломбарду;
 - якщо одноразовий цифровий/алфавітно-цифровий пароль, відправлений Ломбардом на Основний номер мобільного телефону Клієнта збігається з одноразовим цифровим/алфавітно цифровим паролем переданим/направленим Ломбардом Клієнту, вважається, що Клієнт прийняв запропоновані умови, і договір, специфікація, додаток до специфікації у формі електронного документу вважаються

укладеними. Підписанням електронного документу зі сторони Клієнта є направлення Клієнтом повідомлення, що містить одноразовий ідентифікатор отриманий від Ломбарду.

2.4. Ломбард та Клієнт визнають наступне:

- у всіх відносинах між Ломбардом та Клієнтом в якості підпису Клієнта буде використовуватись електронний підпис одноразовим ідентифікатором, відповідно до Основних правил та Закону України «Про електронну комерцію», що має таку саму юридичну силу як і власноручний підпис;
- одноразовий ідентифікатор у вигляді одноразового цифрового/алфавітно-цифрового паролю є електронним підписом Клієнта;
- електронні документи/повідомлення (пропозиції щодо внесення змін до електронного договору та відповіді на них) вважаються відправленим та/або отриманими Ломбардом у момент, коли така пропозиція передана в межах ІКС Ломбарду та/або коли така відповідь отримана ІКС Ломбарду.

2.5. Перевірка одноразового цифрового/алфавітно-цифрового пароля та перевірка Клієнта здійснюється з використанням програмно-технічних засобів Ломбарду.

2.6. У разі негативного результату перевірки та/або, якщо паролі не збігаються, Ломбард відмовляє Клієнту в прийнятті електронного документа.

2.7. Зміст та факт вчинення фінансової операції підтверджується підписаними Клієнтом електронними документами або їх копіями на паперових носіях та в електронному файлі (Log file) в інформаційно-комунікаційній системі Ломбарду, що є письмовими доказами, і допустимість таких доказів не може заперечуватись згідно матеріального та процесуального законодавства України.

2.8. Укладені Клієнтом та Ломбардом електронні документи (договір, специфікація, додаток до специфікації) зберігаються Ломбардом в електронному вигляді в обліково-реєструючій системі. Електронний документ надається/надсилається Клієнту Повідомленням на Основний номер телефону, яке містить посилання, де відображається в ІТС електронний документ Клієнта, або відображаються в особистому кабінеті або у мобільному додатку.

Електронні документи повторно надсилаються Клієнту на його письмовий запит/заяву на зазначену ним адресу (електронну, поштову), або шляхом направлення та відображення в особистому кабінеті Клієнта, або у застосунку, або надаються Клієнту безпосередньо у відокремленому підрозділі за його особистим зверненням. Паперові копії з електронних документів надаються Ломбардом Клієнту на його письмовий запит. Клієнт підтверджує, що визначені способи надання вказаних в даному пункті примірників документів, відповідають його волевиявленню.

2.9. Ломбард має право відмовити у видачі Кредиту в порядку дистанційного обслуговування в наступних випадках, зокрема, але не виключно:

- 2.9.1. Негативний результат ідентифікації Клієнта — наявність будь-яких сумнівів в особі Клієнта, що звернулась за отриманням Кредиту дистанційно;
 - 2.9.2. За наявності обставин, що можуть свідчити про незаконне використання БПК;
 - 2.9.3. За наявності повідомлення Клієнта про те, що відомості та засоби, які використовуються для ідентифікації Клієнта вибули з-під його володіння чи контролю, або стали відомими чи доступними іншим особам і є ймовірність їх використання іншими особами з метою отримання несанкціонованого Клієнтом дистанційного обслуговування;
 - 2.9.4. З метою попередження можливого шахрайства, будь-яких незаконних або непогоджених з Банком чи Ломбардом дій з використання БПК;
 - 2.9.5. Неналежної роботи телефонного зв'язку, неможливості отримання SMS-повідомлень на зареєстрований в ІКС номер телефону Клієнта;
 - 2.9.6. Замовлення Клієнтом суми меншої або більшої, ніж та, що встановлена внутрішніми розпорядженнями Ломбарду як така, що може бути отримана в порядку дистанційного обслуговування;
 - 2.9.7. Збільшення ризику перевищення забезпечення Кредиту;
 - 2.9.8. У випадках порушення Клієнтом умов Правил, Договору, а також якщо дії Клієнта та/або довірених осіб Клієнта суперечать чинному законодавству України або можуть привести до фінансових збитків Ломбарду або Банку чи погіршення їх іміджу;
 - 2.9.9. За наявності перешкод технічного характеру для вчинення дій по оформленню добору Кредиту.
- 2.10. Закінчення строку дії БПК, неможливість її використання через блокування, внесення до паперового стоп-списку платіжної системи, втрату чи пошкодження тощо не є перешкодою для перерахування Кредиту на Картковий рахунок Клієнта. В такому разі Кредит вважається наданим у строк, визначений в п. 3.8. цих Правил.
- 2.11. Погашення Кредиту, отриманого в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування та сплата процентів за користування ним здійснюється Клієнтом в загальному порядку, передбаченому Основними правилами Ломбарду та у способи, визначені розділом 4 даних Правил.
- У разі прийняття негативного рішення по результату ідентифікації внаслідок втрати Клієнтом основних ідентифікаторів — і кодового слова, і номеру телефону, або компрометації ідентифікаторів, Клієнту необхідно звернутись до філії, у якій здійснюється оформлення документів з дистанційного обслуговування, з документом, що посвідчує особу, для встановлення (зміни) ідентифікаторів.

3. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ДОДАТКОВОЇ СУМИ КРЕДИТУ ДИСТАНЦІЙНО

- 3.1. Обов'язковою умовою отримання додаткової суми Кредиту є сплата Клієнтом процентів за весь фактичний

строк користування кредитом по Договору, по якому здійснюється отримання додаткової суми, тобто здійснення повної пролонгації, що передбачена Основними правилами. Проценти сплачуються шляхом їх утримання Ломбардом із додаткової суми Кредиту в момент перерахування Кредиту на картковий рахунок Клієнта. Відповідно, дата повернення Кредиту подовжується пропорційно кількості оплачених днів користування Кредитом. Замовляючи послугу з отримання додаткової суми Кредиту в безготівковому порядку, Клієнт тим самим погоджується на сплату процентів за попередній період у порядку, встановленому цим пунктом Правил.

- 3.2. Обов'язковою умовою замовлення отримання додаткової суми Кредиту дистанційно є попереднє внесення за ініціатииви Клієнта інформації щодо БПК Клієнта до Системи (п. 2.1.5. Правил).
- 3.3. Отримання додаткової суми Кредиту в рамках діючих договорів та доступної по ним суми можливе:
 - через особистий кабінет або застосунок;
 - через контакт-центр Ломбарду.
- 3.4. Для здійснення замовлення на отримання додаткової суми Кредиту по існуючому чинному Договору (чи кількох договорам) через контакт-центр, Клієнту необхідно подзвонити у контакт-центр Ломбарду за телефоном: **0-800-500-555** та пройти процедуру ідентифікації.
- 3.5. Процедура ідентифікації полягає в наступному:
 - здійснення Клієнтом дзвінка у контакт-центр Ломбарду виключно із Основного номеру мобільного телефону;
 - після з'єднання з оператором контакт-центру Ломбарду Клієнт зобов'язаний: назвати свої прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, чотири перших та чотири останніх цифри номеру зареєстрованого в ІКС БПК, і слово-пароль;
 - додатково оператор може впевнитись в особі Клієнта, отримавши від нього правильні відповіді на запитання щодо іншої інформації про Клієнта, що міститься в ІКС, скориставшись допоміжними ідентифікаторами, як то: паспортні дані, кредитна історія тощо.

Позитивним результатом ідентифікації є встановлення оператором повного співпадіння вищевказаної інформації, повідомленої Клієнтом, з відповідною ідентифікуючою інформацією про Клієнта, що міститься в ІКС.

Оператор має право відмовити в оформленні операції з дистанційного обслуговування у разі виникнення сумнівів в особі Клієнта.

- 3.6. У разі отримання позитивного результату ідентифікації Клієнта, Оператор після аналізу умов укладеного/их Клієнтом договору/ів та кредитної історії повідомляє Клієнту суму кредиту, яку можна отримати додатково в межах укладеного/их договору/ів та наданого забезпечення — застави.

У разі наявності у Клієнта кількох Договорів, по яких можна здійснити добір, Клієнт обирає договір (чи договори), по якому (яких) буде отримувати додаткову суму Кредиту. Після повідомлення Клієнтом по якому/им договору/ам він бажає отримати додаткову суму Кредиту, Оператор вносить в ІКС наступну інформацію: номер договору/ів, суму Кредиту (суму добору по Кредиту), фіксує автоматично розраховані: суму процентів, які будуть утримані за фактичний строк користування Кредитом як умову добору, суму (за вирахуванням процентів), що буде перерахована на картку клієнту, дату повернення Кредиту та суму всіх зобов'язань Клієнта по Договору на дату повернення Кредиту.

Далі, Оператор надсилає Клієнту на Основний номер мобільного телефону, Повідомлення, яке містить посилання, де в ІКС відображається електронний документ Клієнта (специфікацію у новій редакції) та одноразовий ідентифікатор для його підписання. Після підписання Клієнтом електронного документу, Оператор засобами ІКС ініціює переказ грошових коштів з рахунку Ломбарду на картковий рахунок Клієнта.

- 3.7. Для отримання додаткової суми Кредиту по існуючому чинному Договору (чи кількох договорам) через особистий кабінет або у застосунку, Клієнту необхідно зайти в особистий кабінет або у застосунок, обрати меню «Добір на карту», в якому відображаються активні договори та доступна сума по Кредиту. Після чого необхідно обрати договір або договори, по якому/их буде отримуватися додаткова сума, та бажану суму, в межах максимально доступної; ввести реквізити БПК та натиснути кнопку «Вивести», ввести у відповідне вікно одноразовий ідентифікатор направлений Повідомленням на Основний номер мобільного телефону та підписати Специфікацію у новій редакції у формі електронного документу.
- 3.8. Кредит (додаткова сума Кредиту вважаються наданими Клієнту та проценти нараховуються на додатково отриману суму Кредиту з моменту підписання Клієнтом Специфікації у новій редакції із використанням електронного підпису одноразовим ідентифікатором, в порядку встановленому п. 2.2., 2.3. даних Правил та перерахування (списання) грошових коштів з банківського рахунку Ломбарду (незалежно від часу їх зарахування/фактичного надходження) на картковий рахунок Клієнта. Ломбард не відповідає за своєчасне зарахування грошових коштів на картковий рахунок Клієнта та не здійснює перерахунок (зменшення) процентів за користування Кредитом у випадку несвоєчасного зарахування коштів на картковий рахунок Клієнта.

4. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ФІНАНСОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ДИСТАНЦІЙНО. ФОРМУВАННЯ РАХУНКІВ

- 4.1. Клієнту надається можливість виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати процентів за користування кредитом та тіла Кредиту повністю або частково, online — без фактичного відвідування філій Товариства за

- допомогою сайту **www.skarb.com.ua**.
- 4.2. Online оплату може бути здійснено:
- через особистий кабінет, зареєструвавшись на сайті **www.skarb.com.ua**;
 - у застосунку;
 - на сайті **www.skarb.com.ua**, без реєстрації особистого кабінету, шляхом введення ID та CS.
- 4.3. При здійсненні online оплати на сайті **www.skarb.com.ua**, без реєстрації особистого кабінету, шляхом введення ID та CS, Клієнту надсилається на Основний номер мобільного телефону Повідомлення з посиланням, де Клієнт в ІКС Ломбарду ознайомлюється з електронним документом, підписує його одноразовим ідентифікатором та проводить фінансову операцію повного або часткового погашення процентів за користування Кредитом або процентів та тіла Кредиту.
- 4.4. Клієнт може виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати процентів за користування кредитом повністю або частково та тіла Кредиту через каси інших філій Ломбарду, ніж ті, де отримувався Кредит. При цьому працівник іншої філії Ломбарду в обов'язковому порядку проводить ідентифікацію Клієнта, Клієнт повідомляє працівнику ID та CS договору і після успішної ідентифікації працівник надсилає Клієнту на Основний номер мобільного телефону Повідомлення, яке містить посилання, де в ІКС відображається електронний документ Клієнта (Специфікацію у новій редакції або додаток до Специфікації) та одноразовий ідентифікатор для його підписання. Після підписання Клієнтом електронного документу, працівник філії проводить фінансову операцію погашення процентів за користування Кредитом або процентів та тіла Кредиту, видає клієнту фіскальний чек.
- 4.5. У випадку використання БПК для здійснення будь-якої оплати online, клієнт зобов'язаний використовувати виключно ту БПК, держателем якої він є на законних підставах.
- 4.6. Клієнт має право виконати свої зобов'язання перед Ломбардом як частково, так і в повному обсязі, в порядку встановленому договором про надання ломбардом ломбардного кредиту, з урахуванням обмежень встановлених платіжною системою, через яку буде здійснюватися оплата, щодо мінімальної суми платежу.
- 4.7. Після здійснення online оплати Клієнту надсилається електронний чек: або Повідомленням на Основний номер мобільного телефону, яке містить посилання де в ІКС відображається електронний чек або Клієнт може переглянути електронні чеки по всім проведеним ним фінансовим операціям в особистому кабінеті або в мобільному додатку у розділі «Мої чеки».

5. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ОСОБИСТОГО КАБІНЕТУ

- 5.1. Для створення особистого кабінету на сайті **www.skarb.com.ua** та/або у застосунку Клієнту слід відкрити відповідну сторінку реєстрації або завантажити мобільний додаток та заповнити всі обов'язкові поля.
- 5.2. Реєстрація відбувається наступним чином:
- клієнт вводить логін (телефон) і пароль;
 - на номер приходить SMS;
 - клієнт вводить дату народження або ID та CS будь-якого активного договору; приходить SMS на підтверджений номер мобільного телефону з Ломбарду;
 - натискає кнопку «Зареєструватися».
- 5.3. При реєстрації, особливо уважно необхідно ставитись до заповнення полів Пароль та Pin. Передача третім особам головного паролю та паролю Pin категорично заборонена.
- 5.4. Зареєструвавшись та активізувавши свій обліковий запис, Клієнт отримує можливість укласти електронні договори та отримувати Кредит online, сплачувати проценти за користування Кредитом та тіла Кредиту, отримувати додаткові суми Кредиту по діючим договорам, ознайомлюватися зі своїми електронними документами (договорами, специфікаціями, додатками до специфікації).
- 5.5. Для сплати процентів за користування кредитом, Клієнт самостійно визначає суму яку він бажає внести по кожному із активних договорів.
- 5.6. Ломбард не несе відповідальності за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку із розголошенням ним третім особам персонального коду Клієнта, логіна та пароля.

6. ОПЛАТА ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ

- 6.1. При обранні способу оплати з використанням БПК Клієнт зобов'язаний використовувати виключно ті БПК, держателем яких він є на законних підставах.
- 6.2. У випадку оскарження клієнтом факту здійснення ним оплати за допомогою БПК, йому може бути заблоковано можливість скористатись послугою online оплати процентів з використанням БПК як в цілому, так і щодо окремо взятої БПК, операція по якій оскаржується держателем БПК.

7. БЕЗПЕКА І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 7.1. Будь-яка інформація, пов'язана із отриманням Клієнтом дистанційного обслуговування, зокрема, слово-пароль, код авторизації послуги, зміст SMS-повідомлень, що направляються Клієнту в передбачених цими Правилами випадках та порядку, його кредитна історія, тощо є конфіденційною, забороненою для розголошення та передачі стороннім особам. Клієнт зобов'язаний утримуватись від передачі телефону, що використовує SIM-карту із зареєстрованим у ІКС номером, у користування іншим особам, якщо є ймовірність того, що телефон може бути використаний з метою отримання дистанційного обслуговування.

- 7.2. Клієнт при дистанційному обслуговуванні зобов'язаний дотримуватись правил та культури користування банківською платіжною картою (далі БПК). Клієнт зобов'язаний не допускати несанкціонованого використання БПК та/або її реквізитів, 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. Клієнт зобов'язується не використовувати картковий рахунок та БПК у цілях, що суперечать чинному законодавству України.
- 7.3. Ломбард не несе відповідальності:
- за шкоду, заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням або передачею ним третім особам інформації, що є конфіденційною відповідно до цих Правил, зокрема ідентифікаторів (слова-паролі, коду активації послуги, інших відомостей, що використовуються для встановлення особи Клієнта відповідно до цих Правил);
 - за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням ним третім особам будь-яких реквізитів БПК, в тому числі у разі проведення операцій, несанкціонованих Клієнтом;
 - за будь-які збитки, які можуть бути завдані Клієнту та впливати із здійснення дистанційного обслуговування, у разі успішного проходження особою процедури ідентифікації та отримання Кредиту відповідно до процедур, встановлених цими Правилами.
- 7.4. У разі наявності сумнівів щодо санкціонування Клієнтом операцій з отримання кредиту від Ломбарду, Клієнт зобов'язаний не пізніше наступного дня після ознайомлення із випискою з його банківського рахунку повідомити про це Банк та Ломбард по телефону їх контакт-центрів та письмово на адресу місцезнаходження або електронну пошту Ломбарду. Не оскарження Клієнтом в цей строк фінансової операції вважається підтвердженням Клієнтом дійсності операцій за Картковим рахунком.
- 7.5. Клієнт звільняє Ломбард від будь-якої відповідальності за розкриття інформації та здійснення дистанційного обслуговування осіб, які успішно пройшли процедуру ідентифікації із застосуванням зареєстрованого в ІКС номеру телефону, слова-паролі, коду активації послуги, внаслідок крадіжки або втрати клієнтом БПК чи телефону, розголошення слова-паролі та інших конфіденційних відомостей.
- 7.6. Клієнт зобов'язаний в найкоротший строк повернути Ломбарду кошти, перераховані йому Ломбардом на картковий рахунок без достатніх підстав внаслідок помилки.
У випадку помилкового зарахування коштів на картковий рахунок, Клієнт доручає Ломбарду та Банку здійснити договірне списання коштів з карткового рахунку на суму таких помилково зарахованих коштів.

8. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

- 8.1. Дані Правила, зміни і доповнення до Правил розміщуються на сайті Ломбарду www.skarb.com.ua.
- 8.2. Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт надає свою згоду Ломбарду на включення його персональних даних в базу персональних даних клієнтів Ломбарду, а також підтверджує, що його повідомлено про зміст та склад зібраних персональних даних, мету їх обробки, права у зв'язку із включенням його персональних даних до бази персональних даних, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», зокрема:
- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних 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;
 - на доступ до своїх персональних даних;
 - отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
 - пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
 - пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, 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 із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;
 - застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
 - вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
 - відкликати згоду на обробку персональних даних;
 - знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
 - на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.
- 8.3. Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт також надає свою згоду на обробку особистих

персональних даних з метою ведення діловодства, бухгалтерського та управлінського обліку в Ломбарді, підготовки відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації з питань обслуговування клієнтів, а також внутрішніх документів Ломбарду з питань реалізації визначених законодавством і клієнтськими договорами прав та обов'язків у сфері обслуговування клієнтів, формування баз персональних даних та їх реєстрації у відповідних державних органах. Клієнт надає свою згоду на передачу його персональних даних Банку у рамках співробітництва між Банком та Ломбардом з метою забезпечення дистанційного обслуговування, при цьому Клієнт відмовляється від необхідності його додаткового повідомлення про передачу його персональних даних Банку.

- 8.4. Клієнт зобов'язується при зміні персональних даних надавати Ломбарду у найкоротший строк уточнену інформацію та подавати оригінали відповідних документів для внесення нових особистих даних до бази персональних даних Ломбарду.
- 8.5. Відомості про фінансові операції, вчинені в порядку дистанційного обслуговування, електронні документи, інформація про перерахування грошових коштів Клієнту, зберігаються в інформаційно-комунікаційній системі Ломбарду не менше 5 (п'яти) років після закінчення договірних відносин з Клієнтом.
- 8.6. Всі заяви (звернення) Клієнтів, які стосуються дистанційного обслуговування приймаються Ломбардом через контакт-центр за телефонами **(044) 492-88-88** або **0-800-500-555** та у письмовому вигляді за поштовою адресою місцезнаходження Ломбарду, що вказана, зокрема, в договорі про надання ломбардом ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду.