

*Затверджено
Протоколом Загальних Зборів
Учасників (Засновників)
Повного Товариства
«Найкращий ломбард»
Богдан Ю.М. і Компанія»
№ 143 від 21.03.2025 р.*

**Внутрішні правила надання
фінансових послуг з надання ломбардних кредитів**

**ПОВНОГО ТОВАРИСТВА
«НАЙКРАЩИЙ ЛОМБАРД»
БОГДАН Ю.М. І КОМПАНІЯ»**

(нова редакція)

м. Київ

Внутрішні правила щодо надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів

Ці Правила встановлюють порядок надання ломбардних кредитів **Повного Товариства «Найкращий ломбард» Богдан Ю.М. і Компанія», код ЄДРПОУ 36862747**, Юридична адреса: 02125, місто Київ, проспект Воскресенський, будинок 15, офіс 53. Відомості про державну реєстрацію ломбарду в ЄДРПОУ: Дата запису: 23.12.2009 Номер запису: 10671020000014883, Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи серія та номер свідоцтва ЛД № 464 дата видачі свідоцтва 11.02.2010 року, ліцензія на діяльність ломбарду з правом надання послуги - надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів, дата внесення запису до Державного реєстру фінансових установ про переоформлення ліцензії 04.03.2024., строк дії ліцензії безстрокова; Державний орган який видав ліцензію: Національний банк України; (*надалі Товариство*).

Правила розроблені на підставі Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Цивільного Кодексу України, законодавства України та нормативних актів України щодо державного регулювання ринків фінансових послуг, що регулюють відносини в сфері фінансових послуг, ЗУ «Про заставу», ЗУ «Про захист прав споживачів» 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.

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.

I Визначення термінів

Ломбард, Кредитодавець, Заставодержатель, Товариство – ПТ «Найкращий ломбард» Богдан Ю.М. і Компанія та його відокремлені підрозділи.

Клієнт, Заставадавець, Позичальник – фізична особа, що звертається до Ломбарду з метою отримання фінансової послуги у вигляді ломбардного кредиту національній валюті України – гривні, і надає в якості забезпечення виконання свої 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 або тимчасового перебування 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);

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

Кредит – грошові кошти, які надаються надавачем фінансових послуг (кредитодавцем) особі (позичальнику) у користування на поворотній основі на визначений строк із сплатою процентів.

Договір (Договір 1, 2)– договір про надання Ломбардного кредиту і договір закладу майна до ломбарду – письмовий документ, який друкується на одному бланку в двох екземплярах (для кожної із сторін) і встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта і Ломбарду.

Специфікація – документ, що містить розрахункові дані такі як: оцінна вартість предмету закладу, сума ломбардного кредиту, відсотки за користування ломбардним кредитом, термін

користування ломбардним кредитом та інше, розташоване на зворотній стороні Договору і є його невід'ємною частиною.

Оцінна вартість предмету застави – вартість предмету застави за угодою сторін, що визначається в процесі оцінювання і погоджується Кредитодавцем з Позичальником та в межах якої надається ломбардний кредит.

Контролер ломбарду – співробітник ломбарду (контролер ломбардного відділення), уповноважена відповідною довіренністю від Голови Товариства, та посадовою інструкцією особа, що проводить операцію надання ломбардного кредиту, та операцію застави рухомого майна Позичальника (забезпечення виконання зобов'язань по договору ломбардного кредиту). Після перевірки контролером ломбарду майна Позичальника встановлюється його оцінна вартість, та видаються грошові кошти, шляхом укладення договору про надання Ломбардного кредиту і договору закладу майна до Ломбарду, від імені Товариства, що підтверджує своїм підписом та інше прямо передбачене в довіренності.

Відсоток за користування – встановлені Товариством відсотки від суми позики, виражені в грошовому еквіваленті, які належать до сплати Позичальником на користь Кредитодавця за кожен день користування ломбардним кредитом, що нараховуються за кожен день та сплачуються за фактично використанні дні користування ломбардним кредитом.

Застава – предмет рухомого майна Позичальника, що передане в якості забезпечення виконання умов договору ломбардного кредиту.

Викуп – повернення Позичальником суми ломбардного кредиту та відсотків за користування кредитом в повному обсязі.

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 – 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 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.

Термін користування – встановлений та затверджений наказом Голови Товариства строк надання ломбардного кредиту.

Веб-сайт Товариства – best-lombard.com.ua;

II Умови та порядок укладання договорів зі споживачами фінансових послуг

1. Ломбардний кредит

1.1. Ломбард надає ломбардні кредити фізичним особам на умовах забезпеченості, зворотності, строковості та платності. Істотні умови кредитування вказуються в договорі про надання ломбардного кредиту та на веб сайті Товариства best-lombard.com.ua.

1.2. Принцип забезпеченості означає наявність в Товариства прав і реальних гарантій для захисту своїх інтересів в недопущенні збитків від неповернення боргу через несплатоспроможність Позичальника, шляхом задоволення вимоги за рахунок реалізації предмету забезпечення, передбаченого Договором. Кредитний ризик може забезпечуватись страхуванням.

1.3. Принцип зворотності, строковості та платності означає, що кредит повинен бути повернений Позичальником Ломбарду в термін, визначений договором про надання ломбардного кредиту, з відповідною оплатою за його користування.

1.4. Кредити надаються виключно в грошовій одиниці України - гривні.

1.5. Товариство видає ломбардні кредити споживачам фінансових послуг на такі терміни (встановлені наказом Голови Товариства) мінімальний і максимальний термін:

- На будь-який термін від 1 до 21 дня;
- 24 дні;
- 27 днів;
- 30 днів;
- 45 днів;
- 60 днів.

При цьому, зі збільшенням терміну кредитування, зменшується сума можливої позики.

2. Умови договорів ломбардного кредиту

2.1. Товариство відповідно до норм чинного законодавства здійснює діяльність з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів на підставі відповідної ліцензії, що видається уповноваженим органом.

2.2. Надання фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням Товариства та його відокремлених підрозділів (ломбардних відділень).

2.3. Кредитні взаємовідносини регламентуються на підставі договорів про надання ломбардного кредиту, укладеного між Ломбардом і Позичальником в письмовій формі. Договір про надання ломбардного кредиту визначає взаємні зобов'язання та відповідальність сторін і не може змінюватись в односторонньому порядку без письмової згоди обох сторін.

2.4. Договір про надання ломбардного кредиту Товариством повинен відповідати вимогам встановленим діючим законодавством, та відповідно до статті 9 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» має містити:

- 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 посередника (за наявності);
 - а) для юридичної особи - найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;
 - б) для фізичної особи - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер/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);
 - в) для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер/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), дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань про проведення державної реєстрації;
 - г) номер та дата укладення договору посередника з надавачем фінансової послуги, на підставі якого такий посередник здійснює свою діяльність (у разі якщо такий договір укладений);

г) відомості про внесення інформації про посередника до Реєстру;

5) відомості про клієнта, який отримує фінансову послугу:

а) для фізичної особи - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

б) 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;

- посилення на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором про надання ломбардного кредиту;

- посилення 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, а також посередника (за наявності);

11) порядок надання клієнту договору та додатків до нього, якщо договір укладено у формі електронного документа (крім договорів про надання послуг, зазначених у пункті 3 частини першої цієї статті), 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 договір закладу майна до ломбарду також може містити й інші дані та умови, встановлені за згодою сторін та у відповідності до чинного законодавства.

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 даних в базу персональних даних клієнтів Ломбарду, та їх подальшу обробку, з метою забезпечення реалізації відносин у сфері фінансових послуг. Також своїм підписом Клієнт відмовляється від його додаткового письмового повідомлення щодо включення інформації про нього до бази персональних даних. Також, своїм підписом Клієнт підтверджує, що йому роз'яснено порядок отримання та збереження інформації, яка містить таємницю фінансової послуги.

Підписуючи Договір/Специфікацію Клієнт однозначно підтверджує, що йому повідомлено про включення його персональних, 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.

2.5. Контролер ломбардного відділення до укладання Договору надання ломбардного кредиту, обов'язково надає Клієнту інформацію зазначену в ст. 7 ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії» про:

- 1) інформацію про надавача фінансових послуг:
 - а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;
 - б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;
 - в) відомості про склад органів управління;
 - г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;
 - г) відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг;
 - д) інформація про наявність у надавача фінансових послуг права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг;
 - е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг;
 - є) рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;
 - ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг;
- 2) перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем фінансових послуг, порядок та умови їх надання;
- 3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);
- 4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);
- 5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності)).

Про ознайомлення з інформацією вказаною в ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів», ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних» Клієнт робить відмітку на Договорі.

2.6. Договір роздруковується контролером ломбардного відділення з реєструючої системи за допомогою печатного пристрою. Реєструюча система автоматично присвоює Договору унікальний номер, який обов'язково зазначається в Договорі.

2.7. Оригінал Договору підписується особисто Клієнтом та контролером ломбардного відділення, котрий є представником Товариства та діє на підставі виданої довіреності.

2.8. Якщо роздрукований Договір виявився зіпсованим в результаті непередбачених обставин (збій принтера, технічна помилка, відмова клієнта від операції тощо), вони анулюються шляхом нанесення на них запису "Анульовано" і здаються в кінці місяця до архіву Товариства.

2.7. Сума кредиту, відсотки за користування, строк на який надається ломбардний кредит та дата його повернення вказуються в Специфікації до Договору надання ломбардного кредиту та Договору закладу майна до Ломбарду.

2.8. Договори укладаються в двох примірниках що мають однакову юридичну силу, перший примірник Договору надається клієнту, другий примірник Договору залишається в ломбардному відділенні та зберігається разом із цінностями, що знаходяться у заставі до виконання зобов'язань Клієнтом або передачі до архіву Товариства.

2.9. На виконання положень Закону України «Про захист персональних даних» контролер ломбардного відділення здійснює заходи направлені на додержання вимог діючого законодавства при внесенні персональних даних Клієнта у бази даних, ведення котрих здійснюється у Товаристві.

3. Правила видачі та повернення ломбардного кредиту

3.1. Для забезпечення виконання Заставаодавцем зобов'язань за Договором ломбардного кредиту Товариство, як Заставаодержатель приймає в якості предметів закладу таке рухоме майно:

3.1.1. Перелік виробів з дорогоцінного металу з/без дорогоцінним камінням, які підлягають прийому під заставу:

- ювелірні вироби з дорогоцінних металів (золото, срібло, платина, паладій - за наявності клейма Державного зразка) та зі вставками з дорогоцінних та штучних каменів та без вставок; - монети з дорогоцінних металів; - корпуси вітчизняних та закордонних годинників з дорогоцінних металів; - вироби з срібла (столові прилади, портсигари, скриньки, свічники) за наявності клейма державного зразка та проби; - зубні протези із золота та їх елементи, які були у використанні; - дорогоцінне каміння (діаманти) в закріпленому стані в ювелірних виробках, а також дорогоцінне каміння у викріпленому стані; - інші вироби, не заборонені до цивільного обігу чинним законодавством України.

Всі вироби з дорогоцінних металів, які приймаються Ломбардом під заставу, поділяються на чотири категорії:

1 категорія – цілі не деформовані вироби із дорогоцінних металів в ідеальному стані (каблучки, кулони, ланцюги, браслети, сережки, перстні, брошки, тощо) з державним клеймом 585 і 750 проби. Вироби 585 проби і вище, зі вставками із дорогоцінного каміння (діамантами).

2 категорія – цілі не деформовані вироби із дорогоцінних металів, що були у використанні: ланцюги, браслети, кільце, хрестики, годинники, каблучки, кулони, сережки, запонки, брошки, затиск для краватки з державним клеймом.

3 категорія – злегка деформовані або злегка пошкоджені вироби із дорогоцінних металів, з наявними усіма каменями, а також столове срібло з відбитком державного клейма з будь-якими державними клеймами та/або відтисками.

4 категорія – сильно деформовані/пошкоджені вироби із дорогоцінних металів, брут виробів з дорогоцінних металів, не комплектні вироби, вироби з викріпленими каменями, з будь-якими державними клеймами та/або відтисками та за реактивами.

Категорія ювелірного виробу, який приймається під заставу впливає на оцінку вартість даного виробу.

3.1.2. Перелік побутової та інших видів техніки, які підлягають прийому під заставу:

- Телевізори; - Побутова техніка; - Цифрові фотоапарати та відеокамери (не менше 12 пікселів та з носіями пам'яті у вигляді флеш-карт); - Мобільні телефони; - Комп'ютерна техніка; - Ігрові приставки; - Музичні центри, домашні кінотеатри, магнітоли і автомагнітоли; - Кухонні комбайни, соковижималки; - Холодильники, електро- та газові плити; - Офісна техніка; - Аудіо плеєра: MP3, MPEG-4; - Електроінструменти; - GPS навігатори; - Відеореєстратори; - Годинники відомих марок; - Спортивний інвентар; - Туристичне та риболовне спорядження. Та багато інших предметів, що мають належний вигляд і стан.

3.1.3. Оцінна вартість предмета застави залежить від:

- Працездатності; - Моделі; - Виробника; - Зовнішнього вигляду; - Комплектності; - Наявності гарантійного талону; - Наявності упаковки.

3.1.4. Заборонено приймати під заставу такі речі:

- ордени та нагородні знаки; - алмазну сировину і напівфабрикати; - золото, платину, паладій, срібло в зливках не ювелірних проб, в самородках, шліху, пластинах, дроті, деталі; - сусальне золото, напівфабрикати ювелірного і зубопротезного виробництва; - дорогоцінні метали у виробках виробничого та лабораторного призначення (заклепки, лабораторний посуд і т. ін.); - дорогоцінне каміння (алмази, смарагди, сапфіри, рубіни), а також природні перлини в необробленому вигляді; - дорогоцінні метали у вигляді виробничих відходів (обпилювання, стружка і т. ін.). - предмети, вилучені з цивільного обороту, на продаж яких встановлено особливий порядок (холодна, вогнепальна зброя та інші); - предмети особистої гігієни (електроприлади для епіляції, електричні машинки для гоління та стрижки волосся і т.п.); - не комплектну техніку, з дефектами; - лікарські засоби, алкогольні напої та наркотичну сировину, товари подвійного використання включені до списку та затверджені постановою КМУ від 28 січня 2004 року № 86 (зі змінами) .

3.1.5. Також забороняється приймати під заставу:

- у громадян, що не мають при собі документа, що посвідчує особу;
- цінності у дітей та підлітків, які не досягли 18-літнього віку.

3.2. Майно, яке приймається під заставу є забезпеченням виданого ломбардного кредиту. Оцінка предмету застави здійснюється відповідно до правил та методики оцінки майна Ломбардом. За результатами оцінки визначається максимальна оцінна вартість предмету застави за угодою сторін. Розмір ломбардного кредиту не може перевищувати оцінну вартість за згодою сторін.

3.3. Ломбард надає Клієнтам кредит під заставу виробів зазначених в п.3.1.1 та п. 3.1.2., на строк, не більший ніж встановлений в п. 1.5 та наказом Голови Товариства.

3.4. Сума грошових коштів, що видається Клієнту згідно умов Договору ломбардного кредиту, в якості кредиту та/або сума сплачених відсотків зазначається у Специфікації та відповідному фіскальному чеку, що видається Клієнту Ломбарда.

3.5. Сума ломбардного кредиту встановлюється у відсотках від оцінної вартості предмету застави, за згодою сторін, в розмірі встановленому наказом Голови Товариства в залежності від обраного терміну кредитування, наявності пільгових умов (дисконту) та інших умов передбачених Товариством.

3.6. При поверненні ломбардного кредиту, пролонгації або операції перезастави Позичальник сплачує за користування кредитом відсотки від суми кредиту (у тому числі святкові та вихідні дні).

3.7. При поверненні ломбардного кредиту або подовженні терміну дії Договору ломбардного кредиту, відсотки за користування, зазначені у Специфікації, підлягають перерахунку, з урахуванням фактичного строку користування ломбардним кредитом у календарних днях, при цьому мінімальним розрахунковим строком є 1 (один) календарний день. Розрахункова сума, що підлягає поверненню зазначається у фіскальному чеку, що видається Клієнту.

3.8. За наявності згоди Кредитодавця та з урахуванням обраних позичальником умов кредитування (згідно з умовами Договору ломбардного кредиту), Позичальник має право:

- Достроково повернути суму ломбардного кредиту та сплатити відсотки за користування ломбардним кредитом, виходячи з фактичного строку користування кредитом; - Подовжити термін дії Договору ломбардного кредиту, за умови часткового погашення відсотків за користування ломбардним кредитом за той термін, на який Позичальник має намір подовжити термін дії Договору ломбардного кредиту (через онлайн кабінет на веб сайті Товариства); - Подовжити термін дії Договору ломбардного кредиту за умови погашення відсотків за користування кредитом на день фактичного звернення, на будь-який період, а також повернути частину кредиту або отримати додаткову суму ломбардного кредиту; - За кожен день прострочення Позичальник сплачує Товариству відсотки за користування ломбардним кредитом у розмірі встановлених в умовах укладеного Договору та наказом Голови Товариства.

Договір може бути змінений та/або доповнений. Зміни та/або доповнення оформлюються у письмовій формі шляхом підписання сторонами відповідної додаткової угоди, що містить такі зміни та/або доповнення.

3.9. У разі неповернення ломбардного кредиту та/або відсотків за користування кредитом у встановлений в Договорі строк, на майно, яке надане Заставадавцем Заставодержателю в якості предмету застави, звертається стягнення, шляхом залишення його за собою за сумою, що співпадає з сумою заборгованості Заставадавця, як Позичальника та/або його примусового відчуження, при цьому спосіб відчуження обирається Заставодержателем на його власний розсуд, в тому числі і від імені Заставадавця, або іншим способом, що не суперечать чинному законодавству України.

3.10. Під час користування кредитом предмет застави Клієнта зберігається у сховищі та/або сейфі Ломбарду. Ризики втрати або ушкодження предмета застави компенсуються в розмірі оцінної вартості предмету застави.

3.11. За втрату Предмету застави Ломбард несе відповідальність перед Заставадавцем у розмірі оцінної вартості Предмету за угодою сторін, а за недостачу або ушкодження Предмету – у розмірі суми, на яку знизилась його оцінна вартість, яка встановлена згідно Специфікації.

3.12. При проведенні операції викупу Ломбард повертає Клієнту його предмет застави, при цьому Клієнт при отриманні Предмету застави, повинен підтвердити факт отримання предмету застави та відсутності майнових чи фінансових претензій до Ломбарду підписом у відповідній графі специфікації.

3.13. В разі втрати свого примірника Договору, Клієнт має право на отримання дублікату Договору, за наявності документів, що посвідчують особу, та лише в тому відокремленому підрозділі де було проведено операцію застави та отримання ломбардного кредиту.

Якщо особа, яка звернулась до ломбардного відділення, не має договору ломбардного кредиту (застави), але планує зробити перезаставу чи пролонгацію, контролер ломбарду може без заяви на відновлення, не відновлюючи основний договір, оформити ці операції за допомогою функцій програмного забезпечення. Шляхом проведення пролонгації на менший термін ніж обумовлено в договорі (можливо навіть на 1 день). В такому разі, роздруковується чек на касовому апараті, в якому вказується № договору, по якому пройшла операція, дата до якої подовжено термін застави, сума ломбардного кредиту та сума на викуп предмету застави у встановлений строк, але не вказуються дані по клієнту (П.І.Б. та реквізити).

3.14. В разі, коли Клієнт не може самостійно здійснювати викуп предмету застави він може уповноважити на виконання таких дій іншу особу, довірченністю відповідно до чинного законодавства України.

3.15. При укладенні Договору ломбардного кредиту та Договору закладу майна до Ломбарду Клієнт ознайомлюється з цими Правилами про що, зазначається у специфікації до Договору.

Контролер ломбардного відділення до укладання із Клієнтом Договору надає йому повну інформацію про умови, на підставі котрих Товариство здійснює кредитування, зі зазначенням строку надання кредиту, вартості процентів за користування кредитом, інших умов Договору.

3.16. У разі незгоди Клієнта з сумою оціночної вартості, визначеною контролером ломбардного відділення Товариства, предмет, запропонований в якості застави, під заставу не приймається.

3.17. Контролер ломбардного відділення Товариства 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.

4. Ідентифікація осіб, яким надається ломбардний кредит

4.1. 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) контролер 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 або місце перебування 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;

- для фізичної особи-нерезидента: прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), дату народження, серію і номер паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу), дату видачі та орган, що його видав, громадянство; відомості про місце реєстрації, проживання або місце тимчасового перебування фізичної особи в Україні. Дані стосовно прізвища, ім'я та по батькові (за наявності) фізичної особи – нерезидента відображаються в обліково-реєструючій системі з урахуванням наступного: а) у випадку наявності в документі, що посвідчує особу, української транскрипції ПІБ, дані вносяться на українській мові; б) у випадку відсутності в документі, що посвідчує особу української транскрипції, дані вносяться латинськими буквами, у чіткій відповідності з даними, зазначеними у відповідному документі; в) у випадку відсутності в документі, що посвідчує фізичну особу-нерезидента, латинської транскрипції та неможливості належної ідентифікації та внесення даних до обліково-реєструючої системи, фінансова послуга не надається. Внесення інформації шляхом вільного трактування перекладу відповідних даних або зі слів особи – нерезидента, категорично забороняється.

4.2. Клієнт зобов'язаний в обов'язковому порядку пред'являти документ, що посвідчує його особу при проведенні операції застави, викупу, перезастави зі зміною істотних умов договору ломбардного кредиту та отриманні дублікату Договору.

Документом, що посвідчує особу, зокрема, є:

1. для громадян України - 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»);

2. для іноземців – паспорт іноземця; посвідка на тимчасове проживання, посвідка на постійне проживання;

3. для осіб без громадянства – посвідка на постійне або тимчасове проживання;

При проведенні ідентифікації та верифікації клієнта, обов'язково сканується його ідентифікаційний документ та картка платника податків (РНОКПП). У випадку якщо клієнт Ломбарду у передбачений чинним законодавством спосіб відмовився від присвоєння РНОКПП - сканується сторінка паспорта 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 та контролером ломбардного відділення.

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).

4.3. Отримавши необхідні документи, контролер ломбарду перевіряє відповідність даних документів Законодавству України, а саме: перевіряє наявність печаток, фотографій, відміток уповноважених державних органів, відмітки про реєстрацію і т.п., та перевіряє чи відповідають дані документи особі, яка звертається за ломбардним кредитом. В разі необхідності, відповідальний

працівник, з метою додаткового вивчення клієнта, має право витребувати від клієнта і інші відомості та документи (наприклад – дані про фактичне місце проживання). Після чого сканує ідентифікаційні документи та розміщує в обліково-реєструючій системі з подальшим їх зберіганням протягом п'яти років з дати останньої ломбардної операції Клієнта.

4.4. Позичальник зобов'язаний повідомляти Товариство, в період користування ломбардним кредитом, про зміну місця проживання, прізвища, імені та заміну документів в строк не пізніше 3-х днів з моменту даної зміни.

- Позичальник може змінити попередньо верифікований номер мобільного телефону на інший. Здійснити зміну номеру мобільного телефону можна, звернувшись безпосередньо до відокремленого підрозділу, у якому Клієнт обслуговується чи на будь-який інший відокремлений підрозділ Товариства, або до Контакт-центру Товариства (Call-центр). Зміна номеру мобільного телефону доступна тільки для Клієнтів, які пройшли ідентифікацію та верифікацію

- Зміна номеру безпосередньо у відокремленому підрозділі проводиться у наступному порядку: - Клієнт звертається у відокремлений підрозділ Товариства для проведення заміни; - контролер ломбардного відділення проводить ідентифікацію та перевірку особи Клієнта та верифікацію повідомленого Клієнтом нового номеру мобільного телефону, шляхом вивчення отриманих документів від клієнта та отриманих раніше верифікованих даних; - після вивчення даних Клієнта контролер ломбардного відділення повідомляє про зміну номеру телефону.

- Зміна номеру через Контакт-центр Товариства (Call-центр), здійснюється у наступному порядку: - Клієнт звертається до Товариства за телефоном гарячої лінії розміщений на головній сторінці офіційного сайту; - 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 своє фото поруч із фото паспорту (документа, що засвідчує особу), де є його фотографія; - після успішного встановлення особи Клієнта, працівник Контакт-центру змінює номер мобільного телефону на новий та підтверджує відповідні зміни даних Клієнта щодо номеру мобільного телефону в обліково-реєструючій системі.

4.5. При виникненні підозри відносно того, що особа діє не від власного імені, працівнику Товариства забороняється вступати з нею в договірні відносини. Дана вимога не стосується осіб, що діють на підставі довіреності. При підозрі, що документ не дійсний, будь-яка ломбардна операція не проводиться. Для її здійснення, Клієнт повинен надати дійсний документ, що посвідчує особу.

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

4.6. Документальне фіксування проведення первинної ідентифікації та верифікації на етапі встановлення відносин з Клієнтом, зазначається у договорі про надання ломбардного кредиту, та вноситься в окрему картку клієнта, що створюється в реєструючій системі (базі даних) Товариства.

4.7. 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 та реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) (ідентифікаційного номеру), згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів. Зазначені обмеження не застосовуються до клієнтів громадян Російської Федерації та/або Республіки Білорусь, яким надано статус учасника бойових дій після 14 квітня 2014 року, за умови пред'явлення ними посвідчення учасника бойових дій.

5. Врегулювання, порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості

5.1. Зобов'язання Клієнта (Заставаодавця) за Договором про надання ломбардного кредиту та застави обмежуються вартістю Предмета застави.

5.2. Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації предмета застави, наданого Клієнтом в якості забезпечення зобов'язань за договором ломбардного кредиту. Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставленого майна, в разі невиконання Клієнтом зобов'язань за договором про надання ломбардного кредиту — визначаються умовами договору та чинним законодавством.

У разі невиконання Заставаодавцем як Позичальником своїх зобов'язань за Договором про надання ломбардного кредиту у повному обсязі та у строк, Заставаодержатель з метою погашення Кредиту, процентів, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставаодержателем внаслідок невиконання Заставаодавцем 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/Заставаодавцем 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 відсотків; в) після настання строку повернення ломбардного кредиту за дорученням Заставадавця та за його рахунок на проведення будь-яких дій з Предметом таких як-от: переробка Предмету, ремонт, реставрацію, чищення полірування, 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 Заставадавця, 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.

У разі, якщо Заставадавець як Позичальник прострочив виконання зобов'язання, а Заставодержатель вже здійснив передпродажну підготовку предмету закладу, Заставадавець 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 Заставадавець – клієнт; Заставодержатель – ломбард, в даному випадку, не несе будь-якої відповідальності за втрату такої інформації.

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.

5.3. Товариство не залучає колекторську компанію для врегулювання простроченої заборгованості.

5.4. При взаємодії із Клієнтами при врегулюванні простроченої заборгованості Товариство дотримується вимог щодо етичної поведінки, визначеної ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування».

III Порядок зберігання договорів та інших документів, пов'язаних із наданням фінансових послуг

6. Зберігання договорів

6.1. Договори з моменту підписання (укладання) і до передачі їх в архів Ломбарду зберігаються за місцем їх формування в справах. Договори про надання фінансових послуг зберігаються протягом п'яти років після виконання взаємних зобов'язань сторін або відмови від Договору за згодою сторін, крім випадків, передбачених законодавством. У разі наявності додатків до Договорів вони зберігаються разом з відповідними Договорами.

6.2. З метою забезпечення збереженості договорів справи повинні перебувати у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

6.3. Документи, створені за допомогою ПК, зберігаються на загальних підставах.

6.4. Видача договорів (їх копій) у тимчасове користування стороннім особам та установам здійснюється з дозволу Голови Товариства. На видану справу заводиться картка-замінник справи та/або робиться запис у відповідному журналі, у якій зазначається підрозділ Ломбарду, яким було укладено договір, номер договору, дата його укладення, а також кому справа видана, дата її повернення. Передбачаються графи для підписів про видачу і прийняття справи.

6.5. Вилучення документа із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення договору допускається з дозволу Голови Товариства у встановлених чинним законодавством випадках з обов'язковим залишенням у справі завіреної копії договору.

Договори наданих ломбардних кредитів групуються у справи по періодах.

Справи постійного і тривалого строків зберігання підлягають такому оформленню:

- підшивання в обкладинку з твердого картону, нумерація аркушів у справі; складання підсумкового напису; - складання (у разі потреби) внутрішнього опису документів; - оформлення обкладинки справи.

6.6. Договори тимчасового зберігання, сформовані у справи, не підшиваються, аркуші не нумеруються, уточнення елементів оформлення обкладинки не проводиться.

Визначення документів для знищення і складання провадиться для підготовки описів справ постійного і тривалого зберігання за цей же період; актив про виділення документів для знищення, що не підлягають зберігання, розглядаються Головою Товариства, одночасно з описами справ.

IV Порядок ведення обліку укладених договорів.

7. Вимоги до обліково-реєструючої системи

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

7.2. Технічне забезпечення Ломбарду повинно забезпечувати функціонування обліково-реєструючої системи Товариства створюватись на основі комп'ютерних систем, які можуть забезпечити виконання технологічних операцій з ведення обліку в даній системі.

7.3. Склад та структура технічного забезпечення визначаються Товариством самостійно, виходячи з його можливості постійно дотримуватись вимог до обліково-реєструючої системи, установлених регулятором, захисту від несанкціонованого доступу.

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

7.5. Щоденно виконується процедура резервного копіювання бази даних на окремий віддалений сервер.

7.6. 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.

7.7. Дані обліково-реєструючої системи повинні містити таку інформацію про фізичну особу-споживача послуг:

- 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 ППН або з паспортного документу (оригінал), в якому зазначений ППН.

- місце реєстрації (прописки), місце проживання Клієнта або тимчасового перебування, та, за згодою клієнта, – телефон (мобільний*/ робочий/ домашній) та інші дані (електронна адреса тощо)

* наданий, клієнтом номер мобільного телефону, верифікований ломбардом, має статус фінансового, тобто - це номер мобільного телефону, який зазначений і підтверджений Клієнтом, як номер телефону, за допомогою якого можуть проводитись фінансові операції, надсилатись смс-повідомлення – пов'язані із виконанням зобов'язань за укладеними договорами.

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

7.8. Програмне забезпечення обліково-реєструючої системи Ломбарду має здійснювати обробку даних та узагальнювати періодичну статистичну інформацію щодо:

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

- загальної суми погашених ломбардних кредитів;

- загальної суми отриманих відсотків за користування ломбардними кредитами;

- доходу отриманого за надання фінансових послуг;

- доходу з реалізації закладеного майна;

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

- загальної кількості інкасованих предметів застави, по невиконаних Договорах ломбардного кредиту та Договорах закладу майна до ломбарду.

7.9. Програмне забезпечення обліково-реєструючої системи Ломбарду повинно забезпечувати експорт інформації у форматі, визначеному Національного банку України, при формуванні інформації, яка подається до Національного банку України, відповідно до законодавства.

7.10. Договір про надання ломбардного кредиту Товариством повинен відповідати вимогам, установленим законодавством, у тому числі відповідати статті 9 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

7.11. Журнал обліку укладених та виконаних договорів ведеться Товариством в електронній формі з обов'язковим забезпеченням можливості роздрукування в будь-який час на вимогу органу, який здійснює державне регулювання. Юридична особа зобов'язана забезпечити зберігання електронної форми журналу укладених та виконаних договорів таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

7.13. Договори про здійснення діяльності з надання ломбардних кредитів, а також інші документи пов'язані з наданням ломбардних кредитів зберігаються протягом, не менше п'яти років, після припинення зобов'язань за договором.

7.14. При операції перезастави або пролонгації роздруковуються додатки до договору ломбардного кредиту, які мають юридичну силу, після підписання обома сторонами і зберігаються так само, як і оригінали договорів ломбардних кредитів.

8. Інвентаризація

8.1. Положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку України, для підтвердження правильності і достовірності даних бухгалтерського обліку і звітності, передбачене проведення підприємствами, їхніми об'єднаннями і госпрозрахунковими організаціями, незалежно від форми власності інвентаризації майна, коштів, матеріальних цінностей.

8.2. Відповідальність за організацію інвентаризації несе Голова Товариства, що зобов'язаний надати умови для її проведення в стислий термін, визначити об'єкт, обсяг і терміни проведення, крім випадків, коли інвентаризація обов'язкова.

8.3. Проведення інвентаризації обов'язково:

- а) при зміні матеріально-відповідальних осіб (на день прийому-передачі справ);
- б) при установленні фактів розкрадання чи зловживання (на день встановлення таких фактів);
- в) по розпорядженню судових і слідчих органів;
- г) у випадку стихійних лих, аварій (наступного дня після явища);
- д) у випадку ліквідації підприємства чи передачі на баланс іншого підприємства.

8.4. Основні задачі інвентаризації:

- а) виявлення фактичної наявності матеріальних цінностей;
- б) встановлення надлишків або нестачі матеріальних цінностей шляхом звірення з даними бухгалтерського обліку;
- в) перевірка відповідності вартості предметів застави та виявлення цінностей, що втратили первісну вартість.

8.5. У випадку раптових інвентаризацій цінності підготовлюються для інвентаризації в присутності комісії, в інших випадках - заздалегідь.

8.6. Для проведення інвентаризаційної роботи на підприємстві розпорядницьким документом Голови Товариства створюється інвентаризаційна комісія.

Інвентаризаційна комісія:

- проводить профілактичну роботу по збереженню цінностей;
- проводить контрольні перевірки відповідності цінностей і документів;
- перевіряє правильність отриманих інвентаризаційних різниць, обґрунтованість пропозицій, щодо нестач (надлишків) цінностей у місцях їхнього зберігання;
- при встановленні порушень правил збереження цінностей проводить повторні інвентаризації;
- розглядають письмові пояснення осіб, що допустили нестачу цінностей чи інші порушення.

8.7. За результатами інвентаризації складається два примірники документів, які включають: відомості інвентаризації, акти інвентаризації та, за необхідності, акти робіжностей. Одна частина даних документів після підписання залишається на відділенні (папка ІНВЕНТАРИЗАЦІЯ), інша – передається в Головний офіс.

8.9. Структурним підрозділом Головного офісу, який організовує та проводить інвентаризації є Ревізійний відділ.

Ревізійний відділ є самостійним структурним підрозділом Товариства, який підпорядковується безпосередньо Голові Товариства.

V. Порядок доступу споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації пов'язаної з наданням фінансових послуг

9. Порядок доступу споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації пов'язаної з наданням фінансових послуг Товариством

9.1. Доступ споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Товариством, здійснюється відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Товариства.

9.2. Товариство розміщує для споживачів інформацію про свою діяльність, визначену законодавством та цими Правилами на власному Веб-сайті в інтернет-мережі.

9.3. Режим робочого часу Товариства (зокрема і відокремлених підрозділів), а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується на Веб-сайті www.best-lombard.com.ua Товариства та в місці/місцях надання послуг (відокремлені підрозділи).

9.4. Товариство перед укладенням Договору про надання ломбардного кредиту зобов'язаний повідомити Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на власному Веб-сайті www.best-lombard.com.ua, про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

- найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Товариства, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг; - найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності); - відомості про державну реєстрацію Товариства; - інформацію щодо включення Товариства до державного реєстру фінансових установ; - інформацію щодо наявності у Товариства права на надання фінансової послуги; - контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства;

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

3) Договір про надання фінансових послуг (<https://www.best-lombard.com.ua/ua/company/info-fin-poslug.php>):

- наявність у клієнта права на відмову від Договору про надання фінансових послуг; - строк, протягом якого Клієнтом може бути використано право на відмову від Договору, а також інші умови використання права на відмову від Договору; - мінімальний строк дії Договору (якщо застосовується); - наявність у Клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій; - порядок внесення змін та доповнень до Договору; - неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за Договором без письмової згоди Клієнта;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг (<https://www.best-lombard.com.ua/ua/company/zashchita-prav-potrebiteley.php>):

- можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг; - наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до Законодавства.

9.5. Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана Клієнту є його підпис у Договорі про надання ломбардного кредиту та застави із Товариством (<https://www.best-lombard.com.ua/ua/company/publicna-informatsiya.php>).

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

9.7. Товариство під час надання інформації Клієнту має дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

9.8. Перед підписанням договору про надання ломбардного кредиту Товариство забезпечує ознайомлення Клієнта з цими Правилами.

9.9. Товариство зобов'язане розкривати Клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному Вебсайті Товариства. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- перелік послуг, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання; - вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги; - інформацію про механізми захисту прав Клієнтів.

9.10. На вимогу клієнта Товариство зобов'язане в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню; - перелік керівників Товариства та його відокремлених підрозділів; - кількість часток Товариства та розмір часток, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у складеному капіталі Товариства або належна їм

кількість часток перевищують п'ять відсотків; - іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

9.11. Товариство відповідно до законодавства розкриває також: - фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства; - звітні дані (інші, ніж фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг; - інформацію, що надається Клієнтам відповідно до цих Правил та передбачена статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

9.12. Під час розкриття інформації Товариство дотримується вимог законодавства про мови.

9.13. На вимогу Клієнта – споживача фінансових послуг Товариство надає також баланс або довідки про фінансове становище, підтвержені аудитором (аудиторською фірмою), а також бізнес-план (за наявності), якщо інше не передбачено законодавством України.

9.14. На виконання вимог законодавства України Товариство розміщує (оприлюднює) на власному Вебсайті річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком (<https://www.best-lombard.com.ua/ua/info/articles/zvitnist/>).

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

9.16. За місцезнаходженням Товариства та його відокремлених підрозділів (за наявності) у доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці Товариство розміщає копію свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, засвідчену головою Товариства та інформацію щодо наявності ліцензії на право здійснення відповідної діяльності з надання фінансових послуг. За місцезнаходженням відокремлених підрозділів Товариства (за наявності) в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів, засвідчених головою Товариства.

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

9.18. Товариства на власному Веб-сайті в обсязі та порядку, визначеному чинним законодавством розміщує для споживачів фінансових послуг таку інформацію про себе (<https://www.best-lombard.com.ua/ua/company/publicna-informatsiya.php>):

- повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження; - перелік фінансових послуг, що надаються Товариства; - відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Товариством); - відомості про склад наглядової ради (за наявності) та виконавчого органу Товариства; - відомості про відокремлені підрозділи Товариства; - відомості про ліцензії та дозволи, видані Товариства; - річну фінансову звітність згідно законодавства; - відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Товариств; - рішення про ліквідацію Товариства; - іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

9.19. Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

10. Захист персональних даних

10.1. З часу встановлення ділових стосунків з Клієнтом Товариство стає володільцем бази персональних даних про Клієнта, яка включає персональні дані загального та персонального характеру, в тому числі надані Клієнтом Товариству дані свого паспорта, номер ідентифікаційного коду (ПІН), зроблені Товариством записи відеоспостереження у приміщеннях, де провадиться надання фінансових послуг.

10.2. Метою обробки наданих персональних даних є: забезпечення податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, відносин у сфері економічних, фінансових послуг та страхування; для забезпечення реалізації господарської діяльності Товариства; забезпечення виконання заходів з безпеки у Товаристві, контролю за безпекою працівників та Клієнтів Товариства при наданні фінансових послуг, відповідно до Цивільного кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про інформацію», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження

зброї масового знищення», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та інших нормативно-правових актів.

10.3. Клієнт підтверджує, що його ознайомлено та надає свою згоду на збирання, зберігання, обробку, використання, знищення персональних даних, передачу розпоряднику персональних даних та третім особам відомостей про нього у картотеках та/або за допомогою інформаційно-комунікаційної системи бази персональних даних Клієнтів Товариства шляхом підписання в договорі про надання ломбардного кредиту оговорки про те, що Клієнт ознайомлений із цими Правилами та зобов'язується дотримуватися їх.

10.4. Посадові особи та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його конфіденційну інформацію, комерційну таємницю та/або іншу інформацію з обмеженим доступом відповідно до вимог Конституції України, ЗУ «Про інформацію», ЗУ «Про захист персональних даних».

11. Порядок доступу до документів які містять комерційну таємницю, система захисту інформації

11.1. Керівництво та працівники Ломбарда дотримують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його комерційну або професійну таємницю.

11.2. Комерційна таємниця.

11.2.1 Під комерційною таємницею Ломбарду розуміються відомості, пов'язані з інформацією про фінансові послуги, управління фінансами та іншою діяльністю Ломбарда, які не є державною таємницею, розголошення (передача, витік тощо) яких може завдати шкоди інтересам Товариства.

11.2.2. Передача інформації будь-яким третім особам, опублікування або інше розголошення такої інформації може здійснюватися тільки за згодою Голови Товариства.

11.2.3. Порядок визначення переліку відомостей, що складають комерційну таємницю Ломбарду, їх складу та обсягу, порядок захисту визначаються Головою Товариства з урахуванням вимог чинного законодавства України. Перелік відомостей, що не складають комерційну таємницю, визначається чинним законодавством України.

11.2.4. Поняття конфіденційної інформації про діяльність Ломбарду та порядок її використання та захисту визначаються Засновниками (Учасниками) та/або Головою Товариства.

11.2.5. Склад і обсяг відомостей, що становлять комерційну таємницю, порядок їх захисту визначаються Головою Товариства.

11.2.6. Відомості, що становлять комерційну таємницю та конфіденційну інформацію Товариства можуть бути надані посадовим і правоохоронним органам у порядку, передбаченому чинним законодавством, за їх належним чином оформленою вимогою тільки після обов'язкового погодження з Головою Товариства.

12. Документи, що мають обмежений доступ і відносяться до конфіденційної інформації

12.1. Відомості, пов'язані з інформацією про фінансові послуги, управління фінансами та іншою діяльністю Ломбарду, за рішенням її керівника, можуть бути віднесені до відомостей, що становлять комерційну таємницю Ломбарду.

12.2. Відомості, що складають комерційну таємницю Ломбарду:

12.2.1. Відомості про управління та ведення діяльності у сфері фінансових послуг

- відомості про перспективні методи управління процесом господарської діяльності товариства;

- організація праці у Ломбарді;

- відомості про надані послуги;

- будь-які відомості про комп'ютерні програми Ломбарду та їх зміст;

- відомості про обліково-реєструючі системи Ломбарду;

- відомості про клієнтів Ломбарду;

- зміст та умови договорів, що укладаються з клієнтами під час здійснення діяльності на ринку фінансових послуг;

- зміст внутрішніх наказів, інструкцій, програм, планів, договорів і інших документів Ломбарду, що не входять у перелік відомостей, що не складають комерційну таємницю;

- відомості про систему й режим охорони Ломбарду, його приміщень, матеріальних і інтелектуальних цінностей;

- відомості про конструкції будинків, планування приміщень, розташування робочих місць працівників, сховищ матеріальних цінностей і документів, сейфів (металевих шаф), комп'ютерів, схеми електро-, водопостачання і вентиляції будинків і приміщень Ломбарду;

- характеристика процесу ведення господарської діяльності товариства у цілому та на підрозділах.

12.2.2. Відомості про партнерів, клієнтів:

- будь-які відомості про клієнтів і партнерів Ломбарду;
- облікові дані представників, посередників, дилерів і партнерів Ломбарду;
- комерційні зв'язки Ломбарду.

12.2.3. Відомості про оплату праці працівників:

- умови укладання договорів (контрактів) між засновниками, керівниками та працівниками;
- відомості про оплату праці, преміальних і компенсаціях;
- відомості про порядок і час виплати заробітної плати;
- відомості про винагороди і гонорари;
- відомості, що характеризують працівників та їх особисте життя.

12.2.4. Договори та інші зобов'язання:

- умови по укладеним контрактам, договорам, угодам, будь-яким видам зобов'язань, відомості про виконання контрактів, договорів, угод;
- відомості про заплановані угоди, контракти, договори, особливості розрахунків, тощо.

13. Захист технічного забезпечення Ломбарду

13.1. Обліково-реєструюча система Ломбарду ведеться в електронному вигляді шляхом використання програмного забезпечення, що забезпечує облік споживачів послуг Ломбарду та здійснює реєстрацію операцій.

13.2. Ломбард має комп'ютерну техніку для ведення обліку та комунікаційні засоби (телефон, факс), а також програмне забезпечення відповідно до вимог законодавства України.

Комп'ютерні системи Ломбарду розробляються (купуються) виключно із можливістю захисту від несанкціонованого доступу до інформації обліково-реєструючої системи.

13.3. Інформація в обліковій та реєструючій системах Ломбарду повинна мати захист з метою унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих для здійснення операцій засобами програмного забезпечення.

13.4. Доступ до програмного забезпечення даних обліково-реєструючої системи Ломбарду є обмеженим та дозволяється лише визначеному на це персоналу.

13.5. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних обліково-реєструючої системи Ломбарду встановлюються паролі підвищеної складності.

13.6. Ломбард має орендоване (або власне) приміщення з обмеженим доступом, необхідні засоби безпеки (охоронну сигналізацію, сейфи для зберігання грошових коштів і документів, що унеможливує їх викрадення або пошкодження), спеціальне технічне обладнання (комп'ютерну техніку, комунікаційні засоби, телефон, факс, тощо), відповідне програмне забезпечення, необхідне для провадження діяльності з надання ломбардних кредитів та забезпечення належного і своєчасного обліку фінансово-господарських операцій відповідно до законодавства України.

VI Порядок проведення внутрішнього контролю, щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг

14. Основні принципи проведення кредитної політики

14.1. При проведенні кредитної політики, Ломбард виходить з необхідності забезпечення поєднання інтересів Товариства, його учасників та Позичальників.

14.2. Ломбард самостійно визначає порядок використання грошових коштів, проведення кредитних операцій, встановлення відсоткової ставки за користування, встановлює оцінку вартість предметів застави.

14.3. Рішення про надання кредиту Заставадавцю приймається відповідальним працівником Ломбарду та оформлюється відповідними Договорами ломбардного кредиту та застави майна.

15. Внутрішній контроль за наданням коштів у ломбардний кредит

15.1. Контроль за здійсненням діяльності з надання коштів у ломбардний кредит здійснює Голова Товариства та/або призначений наказом Голови Товариства відповідальний працівник Ломбарду, який повинен мати відповідний фаховий рівень, згідно вимог законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг.

15.2. Голова Товариства та/або відповідальний працівник Ломбарду, на якого покладені обов'язки з контролю за наданням коштів у ломбардний кредит, не менше ніж один раз на місяць здійснює перевірку усіх укладених договорів щодо надання ломбардних кредитів Позичальникам з метою контролю за дотриманням відповідальними працівниками (контролерами ломбарду) Ломбарду

вимог цих правил та чинного законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг.

15.3. Відповідальний працівник згідно з покладеними на нього завданнями контролює і перевіряє фінансово-господарську діяльність Товариства та виконує такі основні функції:

- Організовує роботу по проведенню перевірок та інвентаризацій, узагальнює наслідки документальних перевірок та інвентаризацій, повідомляє про них Голову Товариства;
- Проводить перевірки та інвентаризації фінансово-господарської діяльності, стану збереження коштів і матеріальних цінностей, достовірності обліку і звітності;
- Здійснює контроль за усуненням недоліків і порушень, виявлених попередніми перевітками та інвентаризаціями;
- Розробляє пропозиції щодо удосконалення контролю, збереження фінансових коштів та матеріальних цінностей;
- Матеріали перевірок, інвентаризацій відповідальний працівник надає Голові Товариства.

15.4. За наслідками перевірки Голова Товариства та/або контролер ломбардного відділення складає акт про виявлення або відсутність порушень з боку відповідальних працівників, щодо здійснення фінансових операцій по оформленню та видачі коштів у ломбардний кредит.

16. Кредитний моніторинг

16.1. З метою недопущення збитків від неповернення боргів по ломбардним кредитам, Ломбард самостійно визначає можливий рівень ризику фінансових операцій, оцінює фінансовий стан клієнтів та вартість застави в межах чинного законодавства.

16.2. Будь-яка інформація про видані кредити є конфіденційною. Кредитний моніторинг проводиться відповідальним працівником Ломбарду відповідно до Законодавства України, нормативних актів, що регулюють ринки фінансових послуг і внутрішніх правил Ломбарду.

16.3. Відповідальний працівник здійснює контроль за отриманням відсотків, суми основного боргу в терміни, вказані в Договорі надання ломбардного кредиту, контролює кількість невикуплених предметів застави, контролює кількість викуплених предметів застави та отриманих відсотків за користування ломбардними кредитами, контролює кількість прострочених ломбардних кредитів, інформує керівництво про отримані відсотки за користування ломбардними кредитами повідомляє Клієнтів про існуючу заборгованість по ломбардним кредитам, готує пропозиції керівництву, щодо віднесення ломбардних кредитів до таких, які не погашені або не будуть погашені, та подальшу їх підготовку до інкасації на користь Товариства.

17. Відповідальність за порушення умов кредитування

17.1. Ломбард вживає заходів по недопущенню порушень у сфері здійснення кредитування.

17.2. У разі невиконання Позичальником (Заставодавцем), своїх зобов'язань у повному обсязі та в строк за Договорами ломбардного кредиту та застави майна до ломбарду, Кредитодавець (Заставодержатель) з метою погашення Кредиту, а також відсотків за користування Кредитом, з метою відшкодування збитків та інших витрат, понесених Товариством як Кредитодавцем (Заставодержателем), Товариство має право звернути стягнення на предмет застави шляхом набуття права власності на Предмет та/або його примусового відчуження, при цьому засіб відчуження обирається Заставодержателем на його власний розсуд. (Див п.5 Договору заклада майна до ломбарду та п.5 Договору про надання ломбардного кредиту).

VII Відповідальність посадових осіб, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання договорів

18. Відповідальність посадових осіб Товариства

18.1. Голова Товариства несе відповідальність за роботу та діяльність Товариства.

18.2. 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, протипожежній безпеці і виробничій санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інші регламентуючих, методичних документів та матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг та супутніх послуг

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.

18.3 У разі виявлення порушень з боку осіб, що безпосередньо здійснюють операції з оформлення та видачі коштів ломбардних кредитів, за вимогою Голови Товариства та/або контролера ломбарду, та/або відповідального працівника Ломбарду, на якого покладені обов'язки з контролю за надання коштів у ломбардний кредит, така особа повинна негайно виправити виявлені порушення.

18.4. При повторному порушенні, Голова Товариства та/або відповідальний працівник Ломбарду, на якого покладені обов'язки з контролю за наданням коштів у ломбардний кредит, вправі ставити питання про припинення діяльності цього працівника Ломбарду на посаді, до розгляду справи про виявлені порушення на загальних зборах учасників Товариства.

18.5. Якщо при розгляді справи виявляється, що порушення робилось працівником з корисною метою, Голова Товариства передає справу до розгляду в правоохоронні органи. Винні посадові особи несуть відповідальність в межах, визначених законодавством про працю, а також адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

VIII Опис завдань, які підлягають виконанню кожним відокремленим підрозділом Товариства

19. Завдання

19.1. Товариство має право здійснювати діяльність з кредитування фізичних осіб за рахунок власних та залучених коштів через свої відокремлені підрозділи на підставі Свідоцтва про реєстрацію фінансової установи серія ЛД № 464 від 11.02.2010 р. та ліцензія на діяльність ломбарду з правом надання послуги - надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів, дата внесення запису до Державного реєстру фінансових установ про переоформлення ліцензії 04.03.2024., та за умови виконання таких умов:

- Інформація про такі відокремлені підрозділи має бути внесена до Державного реєстру фінансових установ (<https://kis.bank.gov.ua/search-fu>);
- Повноваження щодо провадження діяльності із кредитування мають бути вказані в положеннях про відокремлені підрозділи Товариства;
- Дотримання відокремленими підрозділами умов провадження діяльності з ломбардного кредитування встановлених Національним банком України.

19.2. Основними завданнями, які підлягають виконанню відокремленими підрозділами Товариства є:

- Ознайомлення клієнтів з умовами ломбардного кредитування фізичних осіб, закладу майна, надавати роз'яснення та інформування про суть і зміст фінансових послуг, до укладення договору надавати інформацію, що передбачена ст.7 ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та ознайомити Клієнта із внутрішніми правилами про надання фінансових послуг та умовами договору;
- Оцінка предметів застави;
- Ідентифікація осіб, які укладають договори ломбардного кредиту, закладу майна;
- Укладення договорів ломбардного кредиту та закладу майна від імені Товариства, на підставі виданої довіреності;
- Внесення даних про укладені договори та інформації про клієнтів до реєстраційної бази;
- Отримання відокремленими підрозділами періодичних платежів (оплата відсотків) за користування ломбардними кредитами;
- Проведення викупів заставленого майна за умови повернення позичальником ломбардного кредиту в повному обсязі з урахуванням нарахованих відсотків;
- Проведення інкасації не викуплених (не затребуваних клієнтами) предметів застави.
- Проведення інвентаризації заставленого майна.

19.3. Всі, без виключення, підрозділи Товариства мають виконувати поставлені керівництвом задачі за умови неухильного дотримання чинного законодавства України.

20. Порядок проведення фінансового моніторингу

20.1. Контролери ломбардних відділень Товариства, які здійснюють оформлення фінансових операцій, зобов'язані виявляти фінансові операції, які підлягають фінансовому моніторингу, відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (зі змінами та доповненнями) та інформувати про такі операції відповідальну особу за проведення фінансового моніторингу у ломбардному відділенні.

20.2. Ознаки фінансових операцій, що підлягають обов'язковому та внутрішньому фінансовому моніторингу, встановлені Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (зі змінами та доповненнями) та внутрішніми правилами і програмою проведення фінансового моніторингу у Товаристві.

20.3. Порядок дій спрямованих на виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та повідомлення про такі операції визначені положеннями Правил проведення фінансового моніторингу Товариства.

21. Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг

21.1. Досудове врегулювання скарг споживачів фінансових послуг:

У випадку, якщо клієнт ПТ "Найкращий ломбард" Богдан Ю. М. і Компанія" вважає, що з боку компанії (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до Голови Товариства ПТ "Найкращий ломбард" Богдан Ю. М. і Компанія", шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- Звернення надсилається на електронну пошту: info@best-lombard.com.ua.

- Телефон для звернення : (044) 512-82-82.

- Звернення надсилається листом разом із супроводжуючими документами на адресу: 02125, місто Київ, проспект Воскресенський, будинок 15, офіс 53.

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів.

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

21.2. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- Місцезнаходження ПТ "Найкращий ломбард" Богдан Ю. М. і Компанія" - згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

- за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

21.3. Порядок звернення до Національного банку України:

Також клієнт має право звернутися до Національного банку України, як регулятора ринку фінансових послуг, за допомогою дистанційних каналів:

- Звернення надсилається на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму та за потреби надати супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10МБ;

- Телефон для звернення: 0 800 505 240, дзвінки безкоштовні. Графік роботи: Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45;

- Офіційний сайт: bank.gov.ua

- Звернення надсилається листом разом із супроводжуючими документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;

- Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601;

- Запис на особистий прийом: через онлайн-форму або за тел. 0 800 505 240;

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення справи.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів, але Національний банк обов'язково повідомляє про це скаржника.

Детальне інформація щодо порядку звернення клієнта до Національного банку України за посиланням - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Усього в цьому документі пронумеровано,
прошито, скріплено печаткою та підписом
11 (*одиннадцять*) арк.

В. О. Голови Товариства
ПТ «НАЙКРАЩІЙ ЛОМБАРД»
/Роголо В. В./



М.П.

