

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказом Директора ПТ «ЛОМБАРД ЕНЕЙ ФІНАНС І КОМПАНІЯ» від 14.07. 2021 №14/07-1
Директор ПТ «ЛОМБАРД ЕНЕЙ ФІНАНС І КОМПАНІЯ»**

_____ **Острєва А.П.**

**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ЛОМБАРД ЕНЕЙ ФІНАНС І КОМПАНІЯ»
(нова редакція)**

Внутрішні правила надання фінансових послуг (далі по тексту – Правила) є внутрішнім документом ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД ЕНЕЙ ФІНАНС І КОМПАНІЯ» (далі по тексту – Ломбард) що регламентує порядок та умови надання Ломбардом фінансових та супутніх послуг і розроблений у відповідності до Цивільного кодексу України, Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», Закону України «Про заставу», Закону України ” Про споживче кредитування” (у випадку здійснення діяльності, що підпадає під дію цього закону), Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005р. №3981(далі за текстом – Положення №3981), Положення про Державний реєстр фінансових установ, затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 28.08.2003 N 41, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг, затверджених Постановою КМУ №913 від 07 грудня 2016р.(далі за текстом – Ліцензійні умови) та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання фінансових послуг.

Терміни та поняття які використовуються у цих Правилах:

Споживач та/або Клієнт – фізична особа, яка має намір скористатися та/або користується фінансовими послугами, які надає Ломбард;

Відділення Ломбарду – відокремлені підрозділи Ломбарду, які розташовані поза місцезнаходженням Ломбарду, та які здійснюють усі або частину функцій Ломбарду з надання фінансових та супутніх послуг, від його імені та в його інтересах;

Кредитодавець/Заставодержатель – Ломбард, що є стороною договору про надання фінансового кредиту, який видає фінансовий кредит та приймає в заставу майно;

Позичальник/Заставодавець/Споживач – фізична особа, котра є стороною договору про надання фінансового кредиту та є отримувачем від Ломбарду грошових коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і передає в заставу власне майно в якості забезпечення виконання своїх зобов'язань;

Договір – письмовий документ, що встановлює відповідні права та обов'язки Споживача та Ломбарду, під час надання фінансового кредиту та отримання майна в якості предмета застави;

Повноважний працівник/представник Ломбарду – фізична особа, яка є працівником Ломбарду, до посадових(функціональних) обов'язків якої належить безпосередня робота з Споживачами, укладення та виконання договорів;

Предмет застави – майно, яке належить Позичальнику/Заставодавцю виключно на праві власності, яке набуто ним правомірно, прав у третіх осіб на це майно немає, в спорі, під заборону(арештом) а також під заставою в тому числі податковою не перебуває і яке відповідно до законодавства України може бути відчужено та на яке може бути звернено стягнення. В якості предмета застави можуть

виступати : вироби(ювелірні) з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, брухт дорогоцінного металу; інше майно, не заборонене та не обмежене чинним законодавством в цивільному обігу;

Інші терміни і поняття у цих Правилах вживаються у значенні визначеному чинним законодавством України.

1. УМОВИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЛОМБАРДОМ.

1.1. Для надання фінансових послуг Ломбард повинен відповідати вимогам діючого законодавства про фінансові послуги та зокрема: повинен бути створений та зареєстрований у відповідній організаційно-правовій формі та внесений до Державного реєстру фінансових установ; у своїй діяльності дотримуватися вимог чинного законодавства України та зокрема про захист прав споживачів.

1.2. Надання фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням Ломбарду та/або відділень Ломбарду, інформація про які повинна бути внесена до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та Реєстру фінансових установ. Діяльність відділень Ломбарду повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

2. ФІНАНСОВІ ТА СУПРОВІДНІ ПОСЛУГИ ЛОМБАРДУ.

2.1. Згідно вимог чинного законодавства України, видом діяльності Ломбарду є надання на власний ризик фінансових кредитів фізичним особам за рахунок власних коштів, під заставу майна на визначений строк і під відсоток та надання супровідних послуг ломбарду.

2.2. Фінансовий кредит Ломбарду, це надання ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під відсоток.

2.3. Надання коштів у позику, у тому числі на умовах фінансового кредиту, та безпосередньо надання фінансових кредитів фізичним особам за рахунок власних коштів, згідно Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” та Положення №3981 є фінансовою послугою яку надає Ломбард.

2.4. До супровідних послуг ломбарду, якщо інше не встановлено законом, належать: – оцінка заставленого майна відповідно до чинного законодавства та/або умов договору; – надання посередницьких послуг зі страхування предмета застави на підставі агентського договору зі страховою компанією; – реалізація заставленого майна відповідно до чинного законодавства та/або умов договору.

3. УМОВИ ОТРИМАННЯ ФІНАНСОВИХ ТА СУПРОВІДНИХ ПОСЛУГ.

3.1. Звернувшись до Ломбарду, задля отримання фінансової послуги(отримання фінансового кредиту) має право кожен бажаючий Споживач який досяг повноліття(18 років) за умови пред’явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу(Споживача) та надання належного предмета застави. Приймаючи до уваги, що супутні послуги, що має право надавати Ломбард, є передумовою надання фінансового кредиту або впливають з його надання, скористатись такими послугами має право кожен Споживач який має намір отримати, отримує чи користується фінансовим кредитом.

3.2. Встановлення правовідносин пов’язаних з наданням/отриманням фінансової послуги(фінансового кредиту) є можливим за умови здійснення ідентифікації, верифікації та вивчення особи Споживача, та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Ломбард має право витребувати, а Споживач зобов’язаний подати інформацію(офіційні документи), необхідні для ідентифікації, верифікації, вивчення Споживача, уточнення інформації про Споживача. У разі відмови Споживача від надання таких документів/інформації Ломбард має право відмовити йому у наданні фінансової послуги.

3.3. Користування фінансовим кредитом є платним та передбачає сплату відсотків, розмір яких визначається на момент укладення договору про надання фінансового кредиту та фіксується безпосередньо у такому договорі.

3.4. Особа, яка є засновником або працівником Ломбарду, може укласти Договори з Ломбардом щодо надання такій особі фінансового кредиту на умовах, що не відрізняються від звичайних.

3.5. Оцінка заставленого майна є супровідною послугою, при цьому окрема плата за проведення оцінки не передбачена.

3.6. Страхування предмету застави здійснюється за взаємною згодою Позичальника/Заставодавця та Кредитора/Заставодержателя, за рахунок Позичальника/Заставодавця відповідною страховою компанією, від імені якої на підставі Агентської угоди діє Кредитор/Заставодержатель. Відмова від страхування предмета застави не може бути підставою для відмови в наданні фінансового кредиту Позичальнику/Заставодавцю.

3.7. Під час користування кредитом, предмет застави належний Позичальнику/Заставодавцю зберігається у Ломбарді у відповідному місці зберігання заставного майна. У випадку втрати предмета застави Кредитор/Заставодержатель, несе відповідальність перед Позичальником/Заставодавцем – у розмірі оціночної вартості предмета застави, визначеної у Договорі, а за недостачу або ушкодження предмета застави – у розмірі суми, на яку знизилась його оціночна вартість.

3.8 Реалізація майна наданого у якості предметів застави здійснюється Ломбардом відповідно до чинного законодавства .

3.9. Надання Споживачем в якості предмета застави неналежного майна, є підставою для відмови Ломбардом у наданні фінансових послуг. Право визначати яке саме майно може бути належним предметом застави – є правом Ломбарду. Не приймається під заставу майно, яке на етапі огляду та або оцінки, повноважним працівником/представником Ломбарду визнано неналежним, тобто таким, що заборонене чинним законодавством до прийняття в якості предмета застави, не відповідає встановленим стандартам, пробам, а також у разі наявності сумнівів що таке майно може належати Споживачу, що його надав.

3.10. Приховування інформації, що право власності на майно яке пропонується в якості предмета застави набуто неправомірно або інформації що на таке майно є права у третіх осіб, чи воно перебуває в спорі, під забороною(арештом), під заставою в тому числі податковою, чи надання такого майна що не відповідає встановленим стандартам, пробам, невідповідність яких неможливо визначити при попередньому огляді(опробуванню), розцінюється як шахрайство з боку Споживача по відношенню до Ломбарду, з метою отримати фінансовий кредит, та за яке Споживача може бути притягнуто до відповідальності передбаченої чинним законодавством України.

4. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Надання фінансових послуг, у тому числі й через відділення Ломбарду оформлюється шляхом укладення договору про надання фінансового кредиту та договору застави, що забезпечує виконання зобов'язань за договором фінансового кредиту. У відповідності до ст.628 Цивільного кодексу України та п.3.3.2. Положення №3981, договір про надання фінансового кредиту та договір застави, оформлюються одним документом, яким є договір про надання фінансового кредиту(далі за текстом – Договір) що є змішаним Договором та містить в собі елементи договору про надання фінансового кредиту та договору застави. Як виняток, у разі надання у якості предметів застави майна, договір застави якого у відповідності до чинного законодавства підлягає нотаріальному посвідченню, укладаються два окремі договори: договір про надання фінансового кредиту до якого не включаються елементи договору застави та договір застави який підлягає нотаріальному посвідченню.

4.2. Із Споживачами укладається Договір, який відповідає примірному договору про надання фінансових послуг, форма та зміст якого розроблені та затверджені з урахуванням вимог, установлених чинним законодавством, та містить: – найменування, місцезнаходження та реквізити –

для Ломбарду, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу, та дані про місце проживання – для фізичних осіб(Споживачів), реєстраційний номер облікової картки платника податків(за наявності); – предмет договору; – права та обов'язки сторін; – суму фінансового кредиту; – дату надання фінансового кредиту; – строк користування фінансовим кредитом; – дату повернення фінансового кредиту; – відповідальність сторін; – підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору; – підписи сторін; – відсоток за користування фінансовим кредитом; – посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту (містить елементи договору застави) ; – посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності; – відмітку про ознайомлення Позичальника/Заставаодавця з внутрішніми правилами про надання фінансових послуг Ломбардом та про надання Позичальнику/Заставаодавцю інформації зазначеної в ч.2 ст.12 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; – опис предмета застави у тому числі його оціночна вартість. За необхідності та за згодою сторін, Договір може містити й інші умови.

4.3. Для укладання Договору, Споживач пред'являє документ, що посвідчує його особу та інші документи які необхідні для здійснення заходів передбачених п.3.2.,4.2 цих Правил.

4.4. Договір від імені Ломбарду укладає повноважний працівник/представник Ломбарду, який до укладання Договору обов'язково надає Споживачу інформацію про: – фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, зі зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг; – умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість; – порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги; – правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги; – механізм захисту Ломбардом прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають в процесі надання фінансової послуги; – реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів; – розмір винагороди Ломбарду у разі, коли він пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

4.5. Договір укладається у двох ідентичних примірниках, по одному для кожної із сторін.

4.6. Договір є укладеним з моменту його підписання представником Кредитора/Заставадержателя і Позичальником/Заставаодавцем та передачі предмета застави на зберігання Кредитору/Заставадержателю. Датою видачі/отримання фінансового кредиту є дата укладення договору.

4.7. При поверненні фінансового кредиту Позичальник / Заставаодавець пред'являє до Ломбарду оригінал свого примірника Договору, документ що посвідчує його особу, спочатку сплачує відсотки за користування фінансовим кредитом, потім повертає суму фінансового кредиту, а у разі прострочення виконання зобов'язань – штрафні санкції (пеня та/або штраф у разі якщо такі передбачені умовами договору), після чого Ломбард повертає Позичальнику/Заставаодавцю предмет застави. При отриманні предмету застави, Позичальник/Заставаодавець здійснює його огляд та підтверджує факт отримання предмету застави, та відсутність будь-яких претензій до Ломбарду, шляхом проставлення підпису у відповідній графі Договору. Після отримання Позичальником/Заставаодавцем предмету застави, претензії щодо його стану не приймаються. У разі якщо Позичальник/Заставаодавець втратив свій примірник Договору, він подає відповідну письмову заяву.

4.8. Повернення фінансового кредиту здійснюється особисто Позичальником/Заставаодавцем і саме він має право отримати предмет застави. У разі відсутності у Позичальника/Заставаодавця можливості особистого повернення фінансового кредиту та отримання предмету застави, Позичальник/Заставаодавець може уповноважити на виконання таких дій іншу особу шляхом оформлення представницьких функцій у відповідності до вимог чинного законодавства.

4.9. Позичальник/Заставодавець має право достроково повернути отриманий фінансовий кредит. Позичальник/Заставодавець має право частково повернути фінансовий кредит при цьому предмет застави залишається в повному обсязі, а відсотки за подальше користування фінансовим кредитом нараховуються на фактичний залишок суми фінансового кредиту у Позичальника/Заставодавця. Будь-яких штрафних санкцій за дострокове повернення фінансового кредиту не передбачено.

4.10. Часткове повернення фінансового кредиту оформлюється шляхом укладання нового Договору. Будь-які інші зміни (зокрема щодо зміни оціночної вартості майна що є предметом застави, зміни предмету застави, збільшення розміру фінансового кредиту, зміна розміру відсоткової ставки, необхідність переукладення у зв'язку із впливом максимально можливого подовження строку дії чинного Договору, тощо) можливе виключно шляхом укладення нового Договору.

4.11. Одностороннє розірвання Договору Сторонами не допускається, якщо інше прямо не передбачено умовами Договору або чинним законодавством України.

4.12. Дія Договору припиняється його повним виконанням, або в інших випадках, передбачених чинним законодавством України. Повним виконанням Договору, є виконання Позичальником/Заставодавцем своїх обов'язків, щодо повернення раніше отриманого фінансового кредиту в повному обсязі з урахуванням нарахованих відсотків та штрафних санкцій (штраф, пеня, у разі якщо для цього були підстави), або зверненням стягнення на майно що є предметом застави.

5. ПОРЯДОК ВИЗНАЧЕННЯ ОЦІНОЧНОЇ ВАРТОСТІ ПРЕДМЕТІВ ЗАСТАВИ, РОЗМІРУ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ, ВИЗНАЧЕННЯ РОЗМІРУ, НАРАХУВАННЯ ТА СПЛАТА ВІДСОТКІВ, ШТРАФНИХ САНКЦІЙ, ВИЗНАЧЕННЯ СТРОКУ КОРИСТУВАННЯ КРЕДИТОМ, ЗВЕРНЕННЯ СТЯГНЕННЯ.

5.1. Оціночна вартість майна, яке пропонується в якості предметів застави, та можливість прийняття його в якості предмета застави, визначається повноважним працівником/представником Ломбарду згідно відповідних правил, інструкцій, методик Ломбарду, які є його внутрішніми документами.

5.2. Визначена оціночна вартість майна, запропонованого у якості предмета застави, повідомляється Споживачу до укладення Договору, та у разі її узгодження з Споживачем зазначається у Договорі. У разі незгоди Споживача із запропонованою сумою оціночної вартості майна, таке майно під заставу не приймається і Договір не укладається.

- Розрахунок максимального розміру суми фінансового кредиту, яка може бути видана під заставу майна запропонованого Споживачем, визначається повноважним працівником/представником Ломбарду, відповідно до внутрішніх розпорядчих документів Ломбарду та розраховується в залежності від оціночної вартості предмета застави, ступеня ризику неповернення кредиту. Необхідний Споживачу розмір суми кредиту, визначається ним самостійно, в межах максимально можливого розміру суми фінансового кредиту запропонованого повноважним працівником/представником Ломбарду.

5.4. За користування фінансовим кредитом, Позичальник/Заставодавець сплачує відсотки, розмір яких зазначається у Договорі. Ставки відсотків за користування фінансовим кредитом визначаються Ломбардом та можуть змінюватись як у сторону зменшення так і у сторону збільшення. Після укладення Договору зміна розміру ставки відсотків не можлива до припинення дії Договору, або його переукладання відповідно до п.4.10 цих Правил.

- Розмір відсоткової ставки встановлюється за один день користуванням фінансовим кредитом; загальний розмір відсотків за користування Кредитом визначається шляхом перемноження відсоткової ставки на кількість фактичних днів користування Кредитом. При розрахунку загальної кількості днів користування фінансовим кредитом враховується перший день – надання Кредиту та останній день – погашення Кредиту. Максимальний строк видачі Кредиту становить 30 календарних днів. Якщо Кредит видається і повертається в один день відсотки за користування Кредитом сплачуються як за один день.

5.7. Розмір відсоткової ставки та заставні ціни визначається в залежності від кон'юнктури ринку наказом директора Ломбарду. Розмір відсоткових ставок за користування фінансовим кредитом у різних відділеннях Ломбарду може відрізнятись.

5.8. Ломбард може встановлювати/скасовувати перелік пільгових категорій Споживачів(статуси Споживача) яким встановлюються індивідуальні розміри відсоткових ставок за користування фінансовим кредитом. На час проведення заохочувальних, рекламних акцій, тощо, Ломбард може встановлювати зменшені розміри відсоткових ставок. Інформація про пільгові категорії Споживачів, проведення заохочувальних, рекламних акцій, тощо, та умови участі в них розміщуються у місці доступному для їх огляду, будь-яким Споживачем, і додатково можуть бути розміщені на офіційній веб-сторінці або веб-сайті Ломбарду.

- Сплата нарахованих відсотків здійснюється під час повернення фінансового кредиту. У разі подовження строку дії договору фінансового кредиту-під час укладення змін до діючого Договору, стосовно такого подовження і тільки на строк за який сплачені відсотки за користування кредитом.

5.10. Ломбард надає фінансові кредити строком користування від 1(одного) до 30 (тридцяти) днів. Право визначати максимальний строк користування належить Ломбарду, мінімальний строк (в межах строків визначених цим пунктом) – Споживачу.

5.11. Строк користування фінансовим кредитом та дії Договору, визначений умовами укладеного Договору може бути подовжено/змінено за умови що Позичальник/Заставадавець сплатив відсотки за фактичний строк користування фінансовим кредитом та за умови що на предмет застави ще не було звернуто стягнення і Кредитор/Заставадавець не заперечує проти подовження строків. Наступний максимальний строк подовження Кредиту визначається Кредитором/Заставодержателем відповідно до п.5.10.

5.12. У разі невиконання Позичальником/Заставадавцем, своїх зобов'язань за Договором у повному обсязі та у строк, визначений у Договорі (а саме: не сплата або сплата не в повному обсязі відсотків за користування Кредитом, не повернуто повністю суму виданого Кредиту), відшкодування збитків та інших витрат, понесених Ломбардом внаслідок невиконання Позичальником/Заставадавцем зобов'язань за Договором, буде проведено стягнення на заставне майно шляхом набуття права власності на предмет застави з правом на його відчуження, при цьому спосіб звернення стягнення та відчуження обирається Кредитором/Заставодержателем на його власний розсуд, без додаткового повідомлення Позичальника/Заставадавця.

- Право звернення стягнення виникає у Кредитора/Заставодержателя з дня який є наступним після дати, що визначена умовами Договору як дата повернення суми кредиту (повної суми) та сплати відсотків (в повному обсязі). Право відтермінувати день(дату) звернення стягнення належить Кредитору/Заставодержателю. Наявність клопотання/заяви Позичальника/Заставадавця не є обов'язковою для Кредитора/Заставодержателя, щоб відтермінувати день(дату) звернення стягнення на предмет застави, при цьому у разі якщо таке відтермінування відбулося саме на підставі клопотання/заяви Позичальника/Заставадавця і який в подальшому відмовився від повернення кредиту та сплати відсотків, Ломбард має право внести цього Позичальника/Заставадавця до переліку ненадійних Клієнтів і в подальшому не надавати йому фінансові кредити, або надавати з урахуванням ризику їх неповернення.

5.14. Після звернення стягнення на предмет застави, Позичальник/Заставадавець втрачає право вимагати повернення такого майна, а його зобов'язання за Договором вважаються припиненими(виконаними).

6. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

6.1. Ломбард зберігає укладені Договори про надання фінансового кредиту не менше ніж п'ять років після виконання всіх зобов'язань за ними, якщо інше не встановлено законодавством.

6.2. Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг (далі – договори та документи), з моменту їх створення (оформлення) зберігаються в Ломбарді.

6.3. З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів зберігаються у спеціально відведених для цього приміщеннях, сейфах та/або зачинених шафах, що

забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб. Відповідальність за збереження договорів та документів покладається на працівників у розпорядженні яких вони знаходяться у відповідності до їх функціональних обов'язків.

6.4. Документи, створені за допомогою комп'ютерної техніки, зберігаються на загальних підставах із застосування індивідуальних паролів та резервного копіювання бази даних.

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

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

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

6.8. На виконання положень Закону України «Про захист персональних даних», Ломбард забезпечує здійснення заходів направлених на додержання вимог діючого законодавства, яким врегульовано порядок захисту, обробки та поширення інформації, яка за своїм змістом є персональними даними. Ломбард має право вносити персональні дані Споживача до своїх баз даних. Інформація про Споживача та про умови укладеного з ним Договору є конфіденційною та відповідно такою що має обмежений доступ і може поширюватись без згоди Споживача, тільки у випадках визначених законом.

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

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

7.2. Ломбард розміщує для Споживачів інформацію про свою діяльність, визначену законодавством та зокрема ці Правила на власному веб-сайті (**38572374.uafin.net**), де кожен бажаючий має можливість ознайомитись з вказаною інформацією.

7.3. Споживачі мають право доступу до інформації щодо діяльності Ломбарду. На вимогу Споживача та в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації», Ломбард зобов'язаний надати таку інформацію: 1) відомості про фінансові показники діяльності ломбарду та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню; 2) перелік керівників ломбарду та його відокремлених підрозділів(відділень); 3) перелік послуг, що надаються Ломбардом та його відокремленими підрозділами (відділеннями); 4) ціну/тарифи фінансових послуг; 5) перелік осіб, частки яких у складеному капіталі Ломбарду перевищують п'ять відсотків; 6) іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

7.4. До укладення із Споживачами договору про надання фінансового кредиту, повноважний працівник/представник Ломбарду в обов'язковому порядку надає Споживачу інформацію визначену у п.4.4. цих Правил. Інформація, що надається Споживачу, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

7.5. Інформація про адреси місцезнаходження і режим робочого часу Ломбарду та його відділень, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується у доступному для огляду місці та/або на веб-сайті (**38572374.uafin.net**) Ломбарду.

7.6. Під час надання інформації Споживачу, Ломбард забезпечує дотримання вимог законодавства про захист прав споживачів.

7.7. Окрім інформації передбаченої пунктами 7.3. та 7.4. цих Правил, відповідно до законодавства Ломбард також забезпечує розкриття: 1) фінансової та консолідованої фінансової звітності, яка

складається та подається відповідно до законодавства; 2) звітних даних (інших, ніж фінансова та консолідована 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.

7.8. Шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, та на власному веб-сайті (**38572374.uafin.net**), Ломбард в обсязі та порядку, що встановлені зазначеною комісією, розкриває таку інформацію: 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження Ломбарду; 2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою; 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Ломбардом); 4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу Ломбарду; 5) відомості про відокремлені підрозділи Ломбарду(відділення); 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані Ломбарду; 7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність; 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Ломбарду; 9) рішення про ліквідацію Ломбарду; 10) іншу інформацію про Ломбард, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону та зокрема річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком яка додатково опубліковується також у періодичних або неперіодичних виданнях.

7.9. Ломбард забезпечує доступність інформації, визначеної п.7.8. цих Правил, розміщеної на власному веб-сайті, не менше ніж за останні три роки. Під час розкриття інформації ломбард дотримується вимог законодавства про мови.

7.10. За місцезнаходженням Ломбарду та його відділень, у доступному для огляду Споживачами місці, Ломбард розміщає копію свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, засвідчену керівником ломбарду. Додатково може бути розміщено стислий перелік умов отримання фінансових послуг(порядок) який зокрема повинен містити посилання на ці Правила та адресу веб-сайту де розміщені ці Правила, а також будь-яку іншу інформацію визначену п. 4.4. цих Правил

8. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ НАДАННІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

8.1. Внутрішній контроль щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюється органами управління Ломбарду, створеними відповідно до Засновницького договору Ломбарду.

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

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

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

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

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

8.7. Постійний моніторинг здійснюється у ході щоденної поточної діяльності Ломбарду, та передбачає контроль за додержанням працівниками Ломбарду вимог законодавства та внутрішніх регламентуючих документів Ломбарду.

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

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

8.10. За результатами внутрішнього контролю органами управління Ломбарду приймаються наступні рішення: – про проведення повторного контролю, у тому числі із залученням інших підрозділів та/або працівників Ломбарду; – про притягнення, за необхідності, винних працівників, до відповідальності відповідно до законодавства України; – інші рішення в межах своєї компетенції.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ДО ПОСАДОВИХ ОBOB'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖИТЬ БЕЗПОСЕРЕДНЯ РОБОТА З КЛІЄНТАМИ, УКЛАДЕННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРІВ.

9.1. Посадові особи, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами несуть відповідальність за: – якість і своєчасність виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків; – якість і своєчасність та належний рівень обслуговування клієнтів; – правильність прийому та оцінки предметів застави; – достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх зберігання; – збереження і стан предметів застави, які знаходяться у його підзвітності; – справний стан відповідного устаткування, що знаходиться у його підзвітності; – дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів; – невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу; – дотримання Правил проведення фінансового моніторингу та Програми здійснення фінансового моніторингу; – нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю Ломбарду; – дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Ломбарду; – дотримання інструкцій з охорони праці, 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.

9.2. Межі відповідальності посадових осіб, до обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами: – за неналежне виконання або невиконання своїх обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією та регламентуючими документами ломбарду – в межах, визначених чинним законодавством України про працю; – за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності – в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України. – за завдання матеріальної шкоди – в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України.

10. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ЛОМБАРДУ

10.1. У ломбарді відповідно до положень Засновницького договору, інших внутрішніх документів Ломбарду за необхідності створюються підрозділи (служби) та/або вводяться посади відповідно до завдань, які мають виконуватися Ломбардом в рамках надання фінансових та супутніх послуг Ломбардом.

10.2. Вищим керівним органом Ломбарду є загальні збори засновників (учасників) Ломбарду, які мають право приймати до розгляду і вирішувати будь-які питання, що стосуються діяльності Товариства, перелік повноважень загальних зборів у тому числі які відносяться до їх виключної компетенції, визначено положеннями Засновницького договору Ломбарду. Рішенням загальних зборів учасників Ломбарду, може бути передано частину належних їм прав, до компетенції керівника Ломбарду, який призначається рішенням загальних зборів учасників Ломбарду.

10.3. Директор Ломбарду, є виконавчим органом Ломбарду, який представляє Ломбард у відносинах з юридичними та фізичними особами, без довіреності виконує дії від імені Ломбарду, укладає та підписує від імені Ломбарду договори, видає накази і розпорядження, затверджує інструкції, приймає на роботу та звільнює з роботи працівників, видає довіреності, виконує інші повноваження. Директор вирішує всі питання діяльності Ломбарду, за винятком тих, що віднесені до виключної компетенції загальних зборів учасників. Функціональні обов'язки директора визначені його посадовою інструкцією та зокрема передбачають здійснення оперативного управління Ломбардом, організацію господарської, соціальної та іншої діяльності Ломбарду у відповідності до вимог передбачених чинним законодавством України та забезпечення виконання завдань передбачених Засновницьким договором Ломбарду.

10.4. Бухгалтерія. Забезпечення ведення бухгалтерського обліку покладено на головного бухгалтера. Завданням бухгалтерії є забезпечення процесу організації ведення обліку та складання фінансової, податкової, статистичної, регуляторної звітності, що ґрунтується на даних бухгалтерського обліку.

10.5. Внутрішній аудит (контроль) ломбарду. Проведення внутрішнього аудиту (контролю) в Ломбарді здійснюється окремою посадовою особою, яка виконує свої функціональні обов'язки відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду, така особа здійснює нагляд за поточною діяльністю Ломбарду, контроль за дотриманням Ломбардом та його працівниками законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління Ломбарду, здійснює перевірку результатів поточної фінансової діяльності Ломбарду, а також виконує інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами Ломбарду.

10.6. Внутрішній фінансовий моніторинг. На виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», у Ломбарді призначається відповідальний працівник за проведення фінансового моніторингу, за посадою на рівні керівництва Ломбарду. Основними завданнями відповідального працівника є забезпечення виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та зокрема повноважень передбачених ст.7 зазначеного Закону.

10.7. Відокремленні підрозділи Ломбарду є відділення, які створюються за рішенням загальних зборів учасників Ломбарду. Відділення діють на підставі Положення про свою діяльність. Надання фінансових послуг через відділення можливе за умови внесення інформації про такі відділення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та Реєстру фінансових установ. Вся діяльність відділень здійснюється від імені та в інтересах Ломбарду. Відділення у своїй діяльності дотримуються цих Правил та інших внутрішніх розпорядчих документів, затверджених Ломбардом (його керівництвом) та керуються нормами чинного законодавства. До завдань, які виконуються відділеннями належить: – представлення інтересів Ломбарду із Споживачами фінансових послуг які надає Ломбард; – ознайомлення Споживачів із умовами та порядком надання фінансових послуг Ломбарду передбаченими як цими Правилами так і іншими розпорядчими документами Ломбарду, роз'яснення прав Споживачів та розкриття інформації відповідно до вимог законодавства; – надання фінансових послуг(видача фінансових кредитів), безпосереднє укладення та виконання договорів про надання фінансових послуг; – надання супутніх послуг щодо оцінки та страхування(за необхідності) майна яке надається в якості предметів застави – ведення встановленого у Ломбарді порядку обліку укладених та виконаних договорів; – забезпечення встановленого порядку доступу, а також порядку зберігання документів та цінностей, прийнятих у

заставу та/або зберігання. – інші завдання, покладені на відділення відповідно до положення про його діяльність. Виконання завдань покладених на відділення Ломбарду, здійснюється працівниками Ломбарду, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з Споживачами, та які є повноважними представниками Ломбарду у правовідносинах з Споживачами. Таким працівникам надано право оцінювати предмети застави, приймати рішення про можливість видачі фінансового кредиту та безпосередньо видавати фінансові кредити, визначати максимальний розмір кредиту, максимальний строк користування кредитом, проводити розрахункові операції, здійснювати інші дії/заходи пов'язані з наданням фінансових та супутніх послуг, а також укласти/підписувати Договори з Споживачами послуг Ломбарду на підставі довіреності виданої керівником. При виконанні своїх повноважень, такі працівники керуються посадовою інструкцією та внутрішніми правилами, положення, інструкціями, наказами, розпорядженнями директора, тощо.

11. МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ЛОМБАРДОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДКУ УРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

11.1. Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється ломбардом наступним чином: – дотриманням у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів; – організацією належного обслуговування клієнтів ломбарду відповідно до законодавства та внутрішніх документів ломбарду; – затвердженням внутрішніх документів ломбарду з надання фінансових та супутніх послуг (правил та/або положень, інструкцій, тощо, що регламентують надання ломбардом фінансових та супутніх послуг, договорів з надання ломбардом фінансового кредиту), які відповідають вимогам законодавства; – не включенням у договори із клієнтами ломбарду умов, які є несправедливими; – наданням у доступній формі клієнтам ломбарду своєчасної, повної та достовірної інформації відповідно до законодавства, у тому числі про найменування ломбарду, режим його роботи, про послуги, що надаються ломбардом, права та обов'язки ломбарду та клієнтів по договорам, що укладаються між сторонами; – своєчасним розглядом заяв та скарг клієнтів ломбарду, застосування, у разі необхідності, відповідних заходів, які припиняють порушення у разі їх наявності; – наданням клієнтам ломбарду відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів та зокрема розміщення такої інформації в місці доступному для огляду кожним бажаним; – наданням споживачам фінансових послуг (до укладення з ними договору про надання ломбардом фінансового кредиту) інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; – наданням клієнтам ломбарду інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника ломбарду, уповноваженого розглядати скарги та заяви клієнтів ломбарду. Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту є його підпис в Договорі.

11.2. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється шляхом: – своєчасного та об'єктивного розгляду заяв, скарг клієнтів; – проведення переговорів; – звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

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

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;

5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;

6) щодо стану здоров'я;

7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;

8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

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

11.4. Взаємодія ломбарда із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника ломбарду, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

11.5. Під час першої взаємодії з споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості ломбард зобов'язаний повідомити:

1) повне найменування ломбарду, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого ломбард однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника ломбарду;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про

споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

11.6. Ломбард на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя **зобов'язаний** протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункту 4 пункту 11.5. цього положення, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) момент отримання ломбардом підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення ломбардом рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано ломбардом раніше зазначеного 10-денного строку.

11.7. Ломбард зобов'язаний здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії з споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. **Ломбард зобов'язаний** попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Ломбард зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), **протягом трьох років після такої взаємодії.**

Ломбард може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Ломбарду при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;

- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

11.8. **Ломбард** до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, **зобов'язаний дотримуватися вимог щодо** взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Ломбарду до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- 2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:
 - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
 - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
 - в) належності ломбарду до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- 8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних

документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

11.9. **Ломбард має право** для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані ломбарду споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних ломбарду покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії ломбарду з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, ломбард зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

11.10. **Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.** Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів ломбарду.

9. З ініціативи ломбарду не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений підпунктом 1 пунктом 11.4. цього положення (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ Ці Правила, погоджені та затверджені Наказом Директора ПТ «ЛОМБАРД ЕНЕЙ ФІНАНС І КОМПАНІЯ» від 14.07. 2021 №14/07-1 та набувають чинності з 14.07.2021р. Правила обов'язкові до виконання як в кожному окремо взятому відокремленому підрозділі Ломбарду так і в Ломбарді в цілому. Внесення змін до Правил здійснюється шляхом затвердження змін до Правил або викладення їх у новій редакції. Попередні внутрішні правила ломбарду втрачають свою дію з 14.07.2021р. Ці Правила підлягають розміщенню на веб-сайті та відокремлених підрозділах Ломбарду .