

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказом директора**  
**Повного товариства «Ломбард «Наше діло»**  
**Галатін і компанія»**  
**№16 від «18» червня 2024 р.**

**Правила**  
**про надання фінансових послуг**  
**Повним товариством «Ломбард «Наше Діло» Галатін і компанія».**  
**(нова редакція)**

Ці Правила є внутрішнім документом Повного товариства «Ломбард «Наше Діло» Галатін і компанія» (далі за текстом – *Ломбард*), що регламентує порядок та умови надання фізичним особам фінансових послуг з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів на підставі ліцензії на діяльність Ломбарду, та право на іншу діяльність у відповідності до Законодавчих актів України, які регулюють відносини у сфері надання фінансових послуг .

Ці Правила підлягають розміщенню на власному веб-сайті Ломбарду <https://ndelo.com.ua>

При наданні фінансових послуг Ломбард керується Законом України № 1953-ІХ «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України № 361-ІХ «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року № 199 (зі змінами) (далі - Положення про авторизацію та умови здійснення діяльності), іншими нормативно-правовими актами та своїм Засновницьким договором.

У відповідності до Засновницького договору Ломбарду - Правила затверджені наказом директора Повного товариства «Ломбард «Наше Діло» Галатін і компанія» - наказ №16 від 18 червня 2024 року.

### **1. Терміни та визначення.**

**Ломбард** – це фінансова установа, яка на підставі ліцензії на діяльність ломбарду має право надавати фізичним особам фінансові послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

**Відокремлені підрозділи ломбарду** - філії та відділення Ломбарду, що розташовані поза місцезнаходженням Ломбарду та здійснюють усі або частину його функцій та мають право надавати фізичним особам фінансові послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

**Місцезнаходження ломбарду** - фактичне місце ведення діяльності чи розташування офісу, з якого проводиться щоденне керування діяльністю ломбарду (де переважно знаходиться керівництво юридичної особи) та здійснюється управління і облік.

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

**Предмет застави (закладу) за ломбардним кредитом (надалі Предмет застави)** - будь-яке рухоме майно, яке має індивідуальні ознаки та належить позичальнику на праві власності, крім: нерухомого майна (включаючи землю), фінансові інструменти, корпоративні права, а також пов'язані з ними майнові права позичальника; кошти в національній або іноземних валютах (крім готівкових банкнот та монет, що мають нумізматичну цінність та вилучені з обігу в Україні); електронні гроші, віртуальні активи; культурні цінності, що є об'єктами права державної чи комунальної власності і занесені або підлягають занесенню до Державного реєстру національного

культурного надбання; пам'ятки культурної спадщини, занесені до Переліку пам'яток культурної спадщини, що не підлягають приватизації.

**Клієнт - фізична особа** (у тому числі споживач фінансових послуг), яка отримує або має намір отримати фінансову послугу Кредитодавця для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

**Позичальник (Заставодавець)** - фізична особа, яка досягла 18 років або у встановленому чинним законодавством України порядку набула повної цивільної дієздатності та яка є отримувачем послуг Ломбарду з надання Кредиту і передала в заклад власне майно в якості забезпечення своїх зобов'язань;

**Кредитодавець/Заставодержатель** – Ломбард, що є стороною договору про надання Кредиту, який видає ломбардний кредит та приймає в заклад майно;

**Договір про надання ломбардного кредиту та закладу** (надалі - Договір) – договір про надання ломбардного кредиту та закладу, який складається з Оферти (публічної частини Договору) та індивідуальної частини Договору (Специфікації).

**Специфікація** – індивідуальна частина договору ломбардного кредиту та закладу, що підтверджує укладення Договору шляхом прийняття (акцепту) Оферти, що є публічною частиною Договору, а також підтверджує факт передачі майна Позичальника у заклад Кредитодавцю та отриманням Позичальником грошових коштів у розмірі, що встановлені Договором.

**Додаткова угода до Договору** (надалі Додаткова угода) – угода Сторін, якою вносяться зміни до Договору. Додаткова угода до Договору укладається Сторонами у письмовій формі, у паперовому вигляді, або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", або в порядку, передбаченому Законом України "Про електронну комерцію".

**Фінансові засоби** - кошти, банківські метали, фінансові інструменти, боргові зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до фінансових інструментів.

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

## **2. Перелік фінансових послуг, що надаються ломбардом.**

**2.1.** Ломбард здійснює діяльність з надання фізичним особам фінансові послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів виключно під заклад майна, яке має бути передане на зберігання до ломбарду (крім майна, що визначене законодавством як таке, що не може бути предметом закладу), а також має право здійснювати іншу діяльність, встановлену Законом України № 1953-IX «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та Положенням про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління НБУ № 199.

Ломбард здійснює свою діяльність на підставі ліцензії на діяльність ломбарду яка надає право надавати фізичним особам фінансові послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів

### **2.1.1. Фінансові послуги ломбарду:**

- надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

Під час провадження діяльності з надання Кредитів, Ломбарду забороняється залучати кошти фізичних осіб, за винятком коштів, отриманих на зворотній основі від фізичних осіб - учасників Товариства.

### **2.1.2. Інші послуги ломбарду:**

- оплачувати за дорученням своїх клієнтів вартість товарів, робіт і послуг у межах наданих їм Кредитів, якщо це передбачено Договором;
- здійснювати посередницьку діяльність із страхування предмета закладу, яким забезпечено зобов'язання за кредитним договором;
- здійснювати управління предметом закладу в період до його реалізації в порядку звернення стягнення;
- здійснювати продаж предмета закладу, на який ломбардом звернено стягнення;
- здійснювати передпродажну підготовку, ремонт, переробку майна, яке було предметом закладу за кредитним договором та на яке ломбардом звернено стягнення;

- надавати послуги із зберігання майна;
- виключно з метою надання Кредиту надавати послуги оцінки майна, що передається в заклад, з урахуванням встановлених законодавством України вимог щодо проведення оцінки окремих видів майна;
- здійснювати діяльність з надання в оренду (суборенду) майна, яке належить Ломбарду на праві власності та/або користування та не використовується для здійснення діяльності ломбарду;
- інвестувати власні кошти.

**2.2.** При наданні фінансових послуг ломбард здійснює передбачені законодавством процедури щодо фінансового моніторингу по виявленню фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу та інших фінансових операцій, що можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення та зобов'язаний здійснити ідентифікацію фізичної особи, яка бажає стати позичальником, відповідно до законодавства.

### **3. Порядок надання фінансових послуг ломбардом.**

**3.1.** Ломбард повинен відповідати вимогам діючого законодавства про фінансові послуги та зокрема:

- ✓ бути створений та зареєстрований у відповідній організаційно-правовій формі та внесений до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та Державного реєстру фінансових установ;
- ✓ включений до державного реєстру фінансових установ, зазначена інформація повинна розміщуватися на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://kis.bank.gov.ua/>
- ✓ мати ліцензію на надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів;
- ✓ у своїй діяльності дотримуватися вимог чинного законодавства України та зокрема про захист прав споживачів, та запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення .

**3.2.** Надання фінансових послуг Ломбардом та його відокремленими підрозділами (Відділеннями Ломбарду) здійснюється виключно за його місцезнаходженням (місцезнаходженням його Відділень), відомості про які повинні бути включені до Реєстру, що ведеться Регулятором та містить відомості про ломбард. Ломбард здійснює свою діяльність через відокремлений підрозділ лише після включення відомостей про такий відокремлений підрозділ до Реєстру НБУ. Інформація про Відділення повинна бути внесена до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та Державного реєстру фінансових установ.

У разі, якщо підрозділ не має реєстрації в Єдиному державному реєстрі / коду за ЄДРПОУ, Ломбард зобов'язаний присвоїти йому власний унікальний цифровий/символьно-цифровий код підрозділу згідно зі своєю внутрішньою системою реєстраційної кодифікації.

Діяльність Відділень Ломбарду повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

**3.2.1.** Ломбард та його відокремлені підрозділи розміщують в доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці, інформацію про Ломбард, його Відокремлені підрозділи та іншу інформацію передбачену вимогами ст. 6 та 7 ЗУ Про фінансові послуги та фінансові компанії.

Також Ломбард розміщує на своєму офіційному веб сайті інформацію про Ломбард, його Відокремлені підрозділи та інформацію передбачену чинним законодавством України.

**3.3.** При наданні фінансових послуг Ломбард здійснює передбачені законодавством процедури щодо фінансового моніторингу по виявленню фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу, що можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

**3.3.1.** Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення належної перевірки нових та наявних клієнтів, згідно вимог чинного Законодавства України та внутрішніх нормативних документів.

**3.3.2.** Ломбард здійснює ідентифікацію та верифікацію клієнта з урахуванням вимог Закону «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», в один із способів визначених чинним Законодавством України та внутрішніх нормативних документів.

**3.3.3.** Повторна ідентифікація та верифікація клієнта не є обов'язковими, якщо ця особа раніше була ідентифікована та верифікована згідно з вимогами закону, за умови відсутності у Ломбарду підозр та/або підстав вважати, що наявні документи, дані та/або інформація про клієнта є нечинними (недійсними) та/або неактуальними.

**3.3.3.** Ломбард зобов'язаний забезпечувати актуалізацію даних про клієнта (отриманих та існуючих документів, даних та інформації про нього).

**3.3.4.** Ломбард зобов'язаний під час здійснення ідентифікації клієнта інформувати його про покладені на Ломбард, як суб'єкта первинного фінансового моніторингу, зобов'язання щодо обробки персональних даних для цілей запобігання та протидії.

**3.3.5.** Ломбард проводить оцінку ризику ділових відносин з клієнтом, шляхом заповнювання опитувальника клієнта.

**3.4.** Ломбард не залучає третіх осіб під час надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів.

**3.5.** У своїй діяльності Ломбард має дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема про захист прав споживачів.

#### **4. Умови надання ломбардного кредиту.**

Фінансова послуга Ломбарду з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів надається шляхом укладення договору про надання ломбардного кредиту.

##### **4.1. Ломбардний кредит:**

**Ломбардний кредит (надалі Кредит/ломбардний кредит)** - грошові кошти, надані Кредитодавцем Позичальнику, у відповідності до умов Договору, забезпечені закладом на визначений строк та під відсоток.

**4.1.1.** Порядок надання ломбардного кредиту регламентується договором про надання ломбардного кредиту та закладу, який складається з Оферти (публічної частини Договору) та індивідуальної частини Договору (Специфікації). Специфікація – індивідуальна частина договору ломбардного кредиту та закладу, підтверджує укладення Договору шляхом прийняття (акцепту) Оферти, що є публічною частиною Договору, а також підтверджує факт передачі майна Позичальника у заклад Кредитодавцю та отриманням Позичальником грошових коштів у розмірі, що встановлені Договором.

**4.1.2.** Ломбардний кредит та заклад надається згідно з чинним законодавством України:

- фізичній особі, яка досягла 18 років або, у встановленому чинним законодавством України порядку, набула повної цивільної;
- фізичній особі яка є власником Предмету застави (право власності на предмет закладу здобуто правомірно, Предмет застави у спорах, під заставою чи заборонаю на відчуження не знаходиться, по відношенню до Предмету застави відсутні права третіх осіб);
- пред'явлені документи, що посвідчують особу, підтверджують громадянство України для встановлення правочину (паспорт громадянина України, ID-картка, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, посвідка на постійне або тимчасове проживання особи на території України), а також наявність РНОКПП, (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті).

**4.1.3.** Перед підписанням Специфікації (індивідуальної частини Договору про надання ломбардного кредиту та закладу), Клієнт ознайомлюється з цими Правилами. Клієнт повинен правдиво свідчити, що Предмет застави є його особистою приватною власністю, при цьому право власності на Предмет застави набуто Заставодавцем правомірно, Предмет застави нікому іншому не відчужений, в суперечці чи під заборонаю (арештом) на відчуження, а також заставою, в тому числі

податковою, не перебуває, судового спору щодо Предмету застави не має, а також по відношенню до Предмету застави відсутні права третіх осіб, як внесок до статутного капіталу юридичних осіб не внесений. Позичальнику повідомляється про кримінальну відповідальність за шахрайство з фінансовими ресурсами згідно чинного законодавства України, зокрема за надання недостовірної інформації з метою одержання Кредиту.

**4.1.4.** Ломбард пропонує ломбардні кредити та заклади на умовах, що розробляються та затверджуються розпорядчими документами, які підписує директор Ломбарду. Договір про надання ломбардного кредиту та закладу, який складається з Оферти (публічної частини Договору) та індивідуальної частини Договору (Специфікації) затверджуються загальними зборами Учасників.

**4.1.5.** Строк дії Договору складає 360 днів та встановлюється з дати укладення договору до дати погашення або повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором.

**4.1.6.** Строк користування Кредитом, відсоткова ставка, розмір відсотків за строк користування Кредитом зазначаються у Специфікації (індивідуальній частині договору про надання ломбардного кредиту та закладу). Тип відсоткової ставки за Договором є фіксованим.

**4.1.7.** Ломбардний кредит та заклад надається за цінами та процентними ставками, встановленими на день отримання кредиту. Ломбард встановлює процентні ставки за користування кредитом та оціночні ціни на заставлене майно, а також плату за інші послуги самостійно (на власний розсуд у відповідності до кон'юнктури ринку), розпорядчим документом підписаним директором Ломбарду. Копія розпорядчого документу має бути розміщена на видному для споживачів ломбардних послуг місці (куточок споживача).

**4.1.8.** Позичальник має право одержати кредит готівкою протягом одного дня за одним або кількома платіжними документами – у розмірі до 50 000,00 (п'ятдесяти тисяч) гривень включно, згідно Постанови НБУ від 29.12.17 за №148.

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

**4.1.10.** Сума процентів за користування ломбардним кредитом нараховується Кредитодавцем за кожен день користування Кредитом, при цьому враховується перший день надання Кредиту та день його погашення. При умові пролонгації Договору, день погашення Кредиту не враховується, але в будь-якому випадку мінімальним строком для такого нарахування є один календарний день. Ломбард не має права збільшити фіксовану процентну ставку за Договором без письмової згоди клієнта.

**4.1.11.** За умови повного погашення процентів за користування ломбардним кредитом та закладом на день звернення, Позичальник має право подовжити строк користування Кредитом, а також повернути частину Кредиту, або отримати додаткову суму Кредиту, в разі якщо за згодою Сторін буде відповідно зменшено/збільшено оціночну вартість Предмету застави. При цьому має бути оформлено Додаткову угоду до Договору або Договір має бути викладено в новій редакції, що відповідно припиняє зобов'язання за Договором попередньої редакції.

**4.1.12.** Позичальник має можливість виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати процентів за користування кредитом, як в повному об'ємі, так і частково, без фактичного відвідування відділень Товариства за допомогою Інтернет сайту <https://ndelo.com.ua>

**4.1.13.** Позичальник повинен повернути Ломбарду суму Кредиту та сплатити проценти за користування Кредитом в порядку та на умовах визначених Договором.

**4.1.14.** Позичальник має право достроково погасити суму наданого Кредиту, при цьому проценти за користування ломбардним кредитом, нараховуються відповідно до строку фактичного користування Кредитом.

**4.1.15.** Строк користування ломбардним Кредитом обчислюється календарними днями і встановлюється в Специфікації (індивідуальної частини договору) до Публічної частини договору про надання ломбардного кредиту та закладу (публічної оферти, щодо укладення договору про надання ломбардного кредиту та закладу), що укладається з Позичальником. Датою надання Кредиту є дата укладення Договору про надання ломбардного кредиту та закладу.

**4.1.16.** Якщо датою повернення Кредиту є вихідний або не робочий день Кредитодавця, то датою повернення Кредиту вважається перший робочий день після вихідного чи неробочого дня Кредитодавця.

**4.1.17.** Особа, яка є членом органу управління або співробітником ломбарду, може укласти договори з ломбардом, щодо надання їй Кредиту на умовах, що не відрізняються від звичайних.

**4.1.18.** Надання Кредиту клієнту, у разі коли виникає сумнів стосовно того, що особа виступає не від свого імені - заборонено законодавством України.

#### **4.2. Застава (заклад):**

**4.2.1.** Забезпеченням виконання зобов'язань Позичальника (Заставодавця) перед Ломбардом - Кредитодавцем (Заставодержателем), а саме зобов'язань щодо повернення суми ломбардного кредиту та закладу, сплати суми процентів за користування Кредитом в порядку та на умовах передбачених Договором є Предмет застави (закладу).

Заставодавець передає в момент підписання Сторонами Договору про надання ломбардного кредиту та закладу у володіння (зберігання) Ломбарду, як Заставодержателю, Предмет застави на строк користування Кредитом. Зобов'язання Позичальника за Договором обмежуються заставою.

В якості предмета закладу можуть виступати:

- вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння;
- брукт дорогоцінного металу;
- побутова та офісна техніка, аудіо-, відеотехніка, включаючи великогабаритну техніку (мобільні телефони, цифрові фото- та відеокамери, ноутбуки, комп'ютери тощо).
- господарські товари,

інше майно, не заборонене та не обмежене чинним законодавством в цивільному обігу.

**4.2.2.** Забороняється приймати предмети виробничо-технічного призначення із будь-якого дорогоцінного металу (дорогоцінний посуд, пластини та інше). За умови якщо в якості Предмета застави виступає виріб із дорогоцінного металу в якому є каміння, або будь-які вставки із недорогоцінного металу, незалежно від цінності, розміру, ваги, кольору та будь-яких інших властивостей каміння або вставки, оцінка каміння або вставки не здійснюється за взаємною згодою Сторін, в даному випадку за взаємною згодою Сторін оцінка здійснюється лише дорогоцінного металу із розрахунку за 1 (один) грам брухту згідно проби, якій відповідає виріб та встановленої ціни оцінки, за вирахуванням ваги каміння або вставки.

**4.2.3.** Не можуть бути предметом застави в межах договору про надання ломбардного кредиту та закладу:

- нерухоме майно (включаючи землю), фінансові інструменти, корпоративні права, а також пов'язані з ними майнові права позичальника;
- кошти в національній або іноземних валютах (крім готівкових банкнот та монет, що мають нумізматичну цінність та вилучені з обігу в Україні);
- електронні гроші, віртуальні активи;
- об'єкти, зазначені у частині четвертій статті 576 Цивільного кодексу України,
- товари подвійного використання, включені до Єдиного списку товарів подвійного використання, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 січня 2004 року № 86.

**4.2.4.** Каміння або вставки із недорогоцінного металу, які знаходилися у реалізованому Предметі застави не повертаються Заставодавцю, так як Предмет застави проходить передпродажну підготовку.

**4.2.5.** Заставлене майно передається Ломбарду у натуральній формі і знаходиться в ломбарді до кінця строку дії кредиту.

**4.2.6.** Заміна Предмету застави може бути проведена тільки за згодою Ломбарду (за умови письмового дозволу керівника ломбарду), за умови відсутності заборгованості по користуванню даним кредитом.

**4.2.7.** Надання Клієнтом в якості Предмета застави неналежного майна, є підставою для відмови Ломбардом у наданні Кредиту. Право визначати яке саме майно може бути належним Предметом застави - є правом Ломбарду. Не приймається під заклад майно, яке на етапі огляду та/або оцінки, уповноваженим працівником/представником Ломбарду, визнано як таке, що: заборонене чинним законодавством; не відповідає встановленим стандартам або пробам;

знаходиться у неробочому технічному стані; некомплектне; неліквідне тощо; а також у разі наявності сумнівів що майно може належати Клієнту, який його надав.

#### **4.3. Оцінка предмету застави (закладу):**

**4.3.1.** Оцінка виробів із дорогоцінних металів здійснюється із розрахунку за 1 (один) грам згідно проби, якій відповідає виріб, а також цін, встановлених Розпорядженням Товариства (із врахуванням цін Державної скарбниці України, світових цін та звичайних цін конкуруючих підприємств). Предмет застави оцінюється за взаємною згодою Заставодержателя та Заставадавця, в межах максимальної оцінної вартості.

**4.3.2.** У випадку необхідності підтвердження проби дорогоцінного металу, працівник Ломбарду має право перевірити вироби на відповідність проби. Якщо клієнт відмовляється – вироби під заклад не приймаються і Кредит не видається.

**4.3.3.** Оцінка іншого майна, що може виступати в якості Предмета застави, здійснюється в залежності від виду цього майна (побутова та офісна техніка, мобільні телефони та інші господарчі товари не заборонені для прийняття в заклад законодавством України).

**4.3.4.** Оціночна вартість Предмету застави встановлюється за згодою між Ломбардом та Клієнтом та зазначається в Договорі.

#### **4.4. Прострочення зобов'язань по кредиту:**

**4.4.1.** У разі, якщо Позичальник прострочив строк користування Фінансовим кредитом, а Кредитодавець не звернув стягнення на заставлене майно Позичальника, Позичальник має право викупити Предмет застави, шляхом повернення суми ломбардного кредиту та закладу в повному обсязі та сплати Кредитодавцю суми процентів та пені в повному обсязі за весь фактичний строк користування Кредитом.

**4.4.2.** Протягом всього строку дії Договору про надання Кредиту, Ломбард не є власником Предмету застави, а лише володіє Предметом застави (зберігає). У разі невиконання Заставадавцем, як Позичальником, своїх зобов'язань за Договором про надання Кредиту у повному обсязі та у визначений строк, Заставодержатель з метою погашення Кредиту, а також процентів за користування Кредитом, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставодержателем внаслідок невиконання Заставадавцем, як Позичальником, зобов'язань по Договору, має право:

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

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

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

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

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

**4.4.5.** У випадку перевищення суми реалізації Предмету застави над загальною сумою зобов'язань Позичальника/Заставадавця за Договором про надання ломбардного кредиту та закладу, тобто загальної суми Кредиту та процентів за весь фактичний строк користування Кредитом, Позичальник має право звернутися до Ломбарду за цією сумою з урахуванням вимог

чинного законодавства. Позичальнику будуть надані всі роз'яснення і виплачена необхідна сума. Оподаткування здійснюється згідно чинного законодавства.

**4.4.6.** Зобов'язання Позичальника за ломбардним кредитом та закладом в Ломбарді при зверненні стягнення на Предмет застави обмежуються вартістю Предмета застави, визначеного в Договорі про надання такого Кредиту.

**4.5.** Врегулювання Ломбардом простроченої заборгованості.

**4.5.1.** Умови, за яких Ломбард, розпочинає процедуру із врегулювання простроченої заборгованості: процедура із врегулювання простроченої заборгованості розпочинається не раніше наступного дня з дати, зазначеної в Договорі про надання ломбардного кредиту та закладу, як дата повернення Кредиту,

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

Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації Предмета застави, наданого Позичальником в якості забезпечення зобов'язань за договором про надання ломбардного кредиту та закладу.

Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставленого майна, в разі невиконання Позичальником зобов'язань за Договором про надання ломбардного кредиту та закладу, визначаються умовами Договору та чинним законодавством України.

Ломбард не відступає право вимоги за Договором про надання ломбардного кредиту та закладу.

Ломбард не залучає колекторську компанію для врегулювання простроченої заборгованості.

Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Позичальником Договору про надання ломбардного кредиту та закладу, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації спадкоємцям, представникам Позичальника за довіреністю, посвідченою згідно чинного законодавства, органам державної влади у випадках передбачених чинним законодавством України.

Ломбард не взаємодіє з третіми особами (які не є стороною Договору про надання ломбардного кредиту та закладу) при врегулюванні простроченої заборгованості Позичальника за Договором про надання ломбардного кредиту та закладу.

**4.6. Страхування Предмета застави:**

**4.6.1.** Ломбард може здійснювати посередницьку діяльність із страхування Предмета застави, яким забезпечено зобов'язання за Договором. Страхування Предмета застави здійснюється за взаємною згодою сторін, за рахунок та в інтересах власника Предмета застави. Клієнт може самостійно застрахувати Предмет застави в будь-якій страховій компанії. Відмова від страхування Предмета застави Клієнтом не може бути підставою для відмови в наданні Кредиту.

## **5. Умови та порядок укладання договорів про надання ломбардного кредиту та закладу Ломбардом зі споживачами фінансових послуг.**

**5.1.** Фінансові кредити фізичним особам надаються Ломбардом на підставі договору про надання ломбардного кредиту та закладу, під заставу майна на визначений строк і під процент.

**5.2.** Договір про надання ломбардного кредиту та закладу має відповідати вимогам статті 9 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", Цивільному кодексу України, іншим законам з питань регулювання фінансових послуг, вимогам до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначених законодавством, та вимогам визначених цими Правилами.

**5.3.** Договір про надання ломбардного кредиту та закладу, що забезпечує зобов'язання за договором Кредиту, оформлюється як один документ і вважається Договором ломбардного кредиту та закладу, що за формою і змістом повинен відповідати вимогам, установленим чинним законодавством.

**5.4.** Договір про надання ломбардного кредиту та закладу між Ломбардом та споживачами фінансових послуг, укладається шляхом приєднання, він складається з публічної частини договору про надання ломбардного кредиту та закладу та індивідуальної частини договору Специфікації, підписанням якої Клієнт приєднується до договору в цілому.



**5.5.** Публічна частина договору про надання фінансових послуг оприлюднюється та повинна бути доступною для ознайомлення клієнтів на веб-сайті Ломбарду <https://ndelo.com.ua>, і надається Клієнту в момент підписання договору у спосіб, обраний ним із запропонованих Ломбардом, який дає змогу встановити дату надання такого Договору, з використанням контактних даних, зазначених Клієнтом. Усі редакції публічної частини договору повинні зберігатися на веб-сайті Ломбарду із зазначенням строку їх дії у порядку та протягом строку, встановлених нормативно-правовими актами НБУ, але не менше трьох років з дати припинення дії останнього з договорів у відповідній редакції.

**5.6.** Індивідуальна частина договору повинна містити наступну інформацію (у тому числі шляхом посилання на відповідні умови, викладені у публічній частині договору):

- ✓ назву договору;
- ✓ номер, дату та місце укладення договору;
- ✓ відомості про Ломбард: найменування, місцезнаходження, код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, відомості про внесення інформації про Ломбард до Реєстру;
- ✓ відомості про посередника (за наявності):
- ✓ відомості про Клієнта, який отримує фінансову послугу:
  - для фізичної особи - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);
  - для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);
- ✓ предмет договору із зазначенням виду фінансової послуги, що надається відповідно до умов Договору;
- ✓ розмір фінансового засобу, зазначений у грошовому виразі, строки (термін) його внесення та умови взаєморозрахунків (якщо фінансова послуга передбачає внесення фінансового засобу у визначеному розмірі та/або строки (термін) його внесення);
- ✓ строки (термін), розмір, умови та порядок здійснення оплати за надану фінансову послугу;
- ✓ строк (термін) дії договору;
- ✓ порядок зміни умов і припинення дії договору;
- ✓ необхідність отримання додаткових чи супутніх послуг Ломбарду та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги (за наявності);
- ✓ права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- ✓ порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);
- ✓ контактні дані клієнта та надавача фінансових послуг, а також посередника (за наявності);
- ✓ процентна ставка за ломбардним кредитом, порядок її обчислення, сплати процентів та загальна вартість ломбардного кредиту для споживача;
- ✓ посилання на договір застави (закладу), що забезпечує зобов'язання за договором ломбардного кредиту;
- ✓ посилання на договір страхування предмета застави (закладу) за наявності;
- ✓ відмітка про ознайомлення позичальника з внутрішніми правилами чи положенням про надання фінансових послуг ломбардом;
- ✓ інформацію щодо права Позичальника звертатися до Національного банку України у разі порушення Кредитодавцем законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі

порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

✓ ознайомлення та надання Клієнту інформації, що зазначена в частині другій статті 7 Закону «Про фінансові послуги та фінансові компанії»

**5.7.** У Договорі про надання ломбардного кредиту та закладу, крім вищезазначених умов, можуть зазначатися й інші умови, визначені за домовленістю сторін.

**5.8.** Індивідуальна частина договору Специфікація укладається в паперовій формі, примірник індивідуальної частини та додатки до неї (за наявності) надаються Клієнту одразу після підписання договору.

**5.9.** Зміни до Договору надаються Клієнту у тому самому порядку, що і Договір, до якого зміни вносяться, якщо інше не визначено таким Договором або законом.

Обов'язок доведення того, що примірник Договору (змін до договору) був наданий або направлений клієнту, покладається Ломбард.

**5.10.** Будь-які пропозиції Ломбарду Клієнтові щодо зміни умов Договору про надання ломбардного кредиту та закладу, здійснюються шляхом направлення Ломбардом Клієнтові повідомлення у спосіб, погоджений Клієнтом у Договорі, що дає змогу встановити дату направлення такого повідомлення, та у строки, встановлені Договором. Інший спосіб, ніж той, що дає змогу встановити дату направлення повідомлення Клієнтові, Ломбард не використовує.

**5.11.** Умовами Договору про надання ломбардного кредиту та закладу, заборонено Ломбарду збільшувати фіксовану процентну ставку, змінювати порядок розрахунку змінюваної процентної ставки, збільшувати інші платежі або вводити нові платежі за договором без письмової згоди Клієнта. Дані положення не поширюються на умови договору щодо збільшення розміру процентної ставки або інших платежів у разі порушення Клієнтом умов Договору, якщо такі умови і розмір збільшення передбачені Договором.

Дані положення не поширюються на зміну умов Публічної частини договору приєднання, ініційовану Ломбардом у порядку, передбаченому умовами такого Договору.

Письмова згода Клієнта на зміну (у тому числі збільшення) платежів за договором (крім зміни фіксованої процентної ставки, зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки) може бути надана Клієнтом під час укладення Договору (Специфікації - індивідуальної частини договору приєднання), якщо інше не передбачено спеціальним законом.

**5.12.** Умови Договору про надання ломбардного кредиту та закладу, не можуть обмежувати права клієнта порівняно з правами, встановленими законом.

**5.13.** Ломбарду забороняється в односторонньому порядку збільшувати розмір процентної ставки або інших платежів, передбачених Договором про надання ломбардного кредиту та закладу або графіком платежів, а також змінювати порядок розрахунку змінюваної процентної ставки, крім випадків, встановлених спеціальним законом.

**5.14.** Ломбарду забороняється вимагати дострокового виконання та/або розірвання Договору про надання ломбардного кредиту та закладу, а також розривати в односторонньому порядку укладені Договори у разі незгоди Клієнта з пропозицією Ломбарду про збільшення процентної ставки або іншого платежу, передбаченого Договором або графіком погашення боргу, та/або пропозицією про зміну порядку розрахунку змінюваної процентної ставки, якщо інше не передбачено законом.

**5.15.** Підстави, порядок та правові наслідки припинення дії Договорів про надання ломбардного кредиту та закладу визначаються законами України, а також укладеними відповідно до них договорами.

**5.16.** Ломбарду забороняється покладати на споживача обов'язок сплати будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору (у разі якщо таке право передбачено законом та/або договором), предметом якого є надання йому фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит, або за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем такого договору, а також забороняється стягнення таких платежів, відшкодування, штрафних санкцій.

**5.17.** Спеціальними законами можуть встановлюватися особливості укладення та/або виконання Договору про надання ломбардного кредиту та закладу.

**5.18.** Інші вимоги до Договору про надання ломбардного кредиту та закладу можуть бути передбачені спеціальним законом, а якщо такі вимоги не встановлені спеціальним законом - нормативно-правовими актами НБУ.

**5.20.** Договір про надання ломбардного кредиту та закладу ломбардом повинен бути підписаний Позичальником та працівником Ломбарду, уповноваженим на це керівництвом ломбарду, згідно довіреності.

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

**5.22.** Специфікація (індивідуальна частина договору про надання ломбардного кредиту та закладу) оформлюється у 2-х примірниках для кожної із сторін.

**5.23.** У частині Договору щодо майна, яке є Предметом застави вказується:

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

**5.24.** Договір припиняє свою дію у випадках: повернення Позичальником суми ломбардного кредиту та застави в повному обсязі та сплати процентів за користування ломбардним кредитом та закладом в повному обсязі, передбачених Договором, або ж у момент реалізації заставленого майна згідно з Договором.

**5.25.** Пролонгація Договору оформлюється у письмовій формі шляхом оформлення Додаткової угоди до Договору або шляхом викладення Договору в новій редакції. За бажанням Позичальника, фінансові операції за Договором можуть бути здійснені третьою особою за умови наявності у неї оригіналу Договору та належним чином оформленої довіреності від Позичальника.

**5.26.** Одностороння відмова від Договору не допускається. Розірвання Договору допускається лише за згодою Сторін. Договір може бути розірвано за рішенням суду на вимогу однієї із Сторін у разі істотного порушення умов Договору другою Стороною, але в будь-якому випадку за умови задоволення грошових вимог Кредитодавця до Позичальника в повному обсязі.

**5.27.** У випадку аварійного чи віялового вимкнення електроенергії Договори можуть укладатися на бланках Специфікацій, заздалегідь роздрукованих за допомогою комп'ютерної програми з подальшою їх реєстрацією в обліково-реєструючій системі Ломбарду після відновлення постачання електроенергії. При цьому Специфікації, заповнені від руки мають однакову юридичну силу з заповненими на комп'ютері. В даному випадку готівкові операції проводяться через реєстратор розрахункових операцій, підключений до блоку безперебійного живлення або з використанням розрахункових квитанцій.

**5.28.** В разі хвороби або смерті клієнта, довгострокового від'їзду, знаходження під вартою та інших непередбачуваних обставини - його близькі та родичі при наявності документів, визначених законодавством, можуть викупити закладене майно на загальних умовах.

## **6. Порядок зберігання договорів та інших документів, пов'язаних із наданням ломбардного кредиту та закладу.**

**6.1.** Ломбард зберігає укладені Договори про надання ломбардного кредиту та закладу не менше ніж п'ять років після закінчення строку дії договору та/або до повного виконання зобов'язань за таким Договором, якщо інше не встановлено чинним законодавством України. Додатки до Договорів у разі їх наявності зберігаються разом з відповідними Договорами.

**6.2.** Договори та інші документи, пов'язані із наданням ломбардного кредиту та закладу, з моменту їх створення (оформлення) і до передачі до Ломбарду зберігаються за місцем їх створення (оформлення) у відокремлених та/або структурних підрозділах Ломбарду.

**6.3.** Ломбард зберігає протягом дії ліцензії документи (копії), які підтверджують достовірність даних, що зазначалися Ломбардом у документах, які подавалися до органу ліцензування та нагляду разом із заявою про отримання ліцензії.

**6.4.** З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження Договорів та документи, сформовані справи за цими Договорами та документами, до передачі до Ломбарду зберігаються у відокремлених та/або структурних підрозділах Ломбарду у спеціально відведеному для цього місці, що забезпечує їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

**6.5.** Зберігання Договорів та документів, оформлення їх і передачу Ломбарду забезпечує керівник відокремленого чи структурного підрозділу Ломбарду, або відповідальні особи, уповноважені на це керівництвом Ломбарду.

**6.6.** Зберігання в Ломбарді Договорів та документів забезпечує відповідальна особа, уповноважена на це керівництвом Ломбарду.

**6.7.** 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 та внутрішніми нормативними документами Товариства.

**6.8.** Вилучення договорів та документів здійснюється відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України, за рішенням відповідних органів, установ, прийнятих у межах їх повноважень, передбачених чинним законодавством України та внутрішніми нормативними документами Товариства.

**6.9.** Знищення Договорів та документів, термін зберігання яких закінчився, здійснюється у Ломбарді відповідно та у порядку, передбаченому чинним законодавством України та внутрішніми нормативними документами Товариства.

## **7. Порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг.**

**7.1.** 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, ревізійною комісією (за наявності), керівниками відокремлених та структурних підрозділів Ломбарду, підрозділами та/або працівниками, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовленими внутрішніми документами Ломбарду.

**7.2.** 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.

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

**7.4.** 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, або фінансуванню тероризму, інших планів та рішень органів управління Ломбардом.

**7.5.** 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.

**7.6.** Перевірки щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюються комісією, яка призначається керівником Ломбарду, 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.

**7.7.** Постійний моніторинг здійснюється у ході щоденної поточної діяльності як Ломбарду, так і його відокремлених і структурних підрозділів та передбачає управлінські, наглядові та інші дії органів управління Ломбарду та керівників усіх рівнів при виконанні ними своїх обов'язків у тому числі з контролю за додержанням працівниками Ломбарду вимог законодавства та внутрішніх регламентуючих документів Ломбарду.

**7.8.** Порядок взаємодії підрозділів та працівників Ломбарду щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми правилами, положеннями, наказами/розпорядженнями керівництва Ломбарду, посадовими інструкціями працівників Ломбарду, іншими внутрішніми документами Ломбарду.

**7.9.** Результат внутрішнього контролю оформлюються у вигляді актів перевірок, протоколом про результати проведення внутрішнього контролю. Акти, протоколи тощо, складені (оформлені) за результатами перевірок повинні вміщувати констатацію фактів, висновки та, за необхідності, пропозиції.

**7.10.** 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.

## **8. Порядок доступу споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної із наданням фінансових послуг Ломбардом та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги.**

Доступ споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Ломбардом, здійснюється відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх нормативних документів Ломбарду.

Ломбард розміщує для споживачів інформацію про свою діяльність, визначену чинним законодавством та цими Правилами у місці надання послуг та на власному веб-сайті Ломбарду <https://ndelo.com.ua>, в Інтернеті.

**8.1. Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Ломбардом наступним чином:**

- ✓ дотримання у своїй діяльності вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- ✓ організації належного обслуговування клієнтів Ломбарду відповідно до чинного законодавства та внутрішніх нормативних актів Ломбарду;
- ✓ затвердження внутрішніх нормативних актів Ломбарду з надання фінансових та інших додаткових чи супутніх послуг (правил або положень, що регламентують надання Ломбардом відповідних послуг, договорів з надання ломбардних кредитів та закладів тощо), які відповідають вимогам законодавства;
- ✓ не включення у договори із клієнтами Ломбарду умов, які порушують права споживачів;
- ✓ надання у доступній формі клієнтам Ломбарду своєчасної, повної та достовірної інформації відповідно до чинного законодавства, у тому числі про найменування Ломбарду, режим його роботи, про послуги, що надаються Ломбардом, права й обов'язки Ломбарду та клієнтів за договорами, що укладаються між сторонами. Режим робочого часу Ломбарду (зокрема і

відокремлених підрозділів), а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Ломбарду.

✓ наявності механізму розгляду заяв та скарг клієнтів, у тому числі своєчасного розгляду заяв та скарг клієнтів Ломбарду, застосування, у разі необхідності, відповідних заходів, які припиняють порушення у разі їх наявності;

✓ надання клієнтам Ломбарду відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;

✓ надання споживачам ломбардних послуг (до укладення з ними Договору про надання ломбардного кредиту та закладу) інформації, зазначеної в підпункті 1 частини першої статті 6 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», щодо продуктів, які пропонуються в межах такого виду фінансових послуг;

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

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

- проведення переговорів;
- зверненням до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

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

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

**8.3. Надання споживачам ломбардних послуг інформації, зазначеної в частині другій статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»**

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

Ломбард розкриває клієнтам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці), зокрема:

1) інформацію про ломбард як надавача фінансових послуг:

а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону ломбарду, адреса електронної пошти 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 ломбард, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;

г) відомості про державну реєстрацію ломбарду, як надавача фінансових послуг;

д) інформація про наявність у ломбарду права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про ломбард;

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 ломбардом, 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)).

Ломбард забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) вищевказаної інформації, не менше ніж за останні три роки.

**8.4.** Інформація, визначена частинами четвертою і п'ятою статті 7 ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надається клієнту в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті Ломбарду <https://ndelo.com.ua>, або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом.

**8.5** Інформація, визначена статтею 7 ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надається Клієнту у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що Клієнт не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

**8.6** На вимогу Клієнта Ломбард безоплатно надає йому проект договору про надання ломбардного кредиту та закладу у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача).

**8.7.** Надавач фінансових послуг під час надання інформації споживачу дотримується вимог законодавства про захист прав споживачів.

**8.8.** Після припинення дії Договору про надання ломбардного кредиту та закладу, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого Договору, клієнт за письмовим запитом має право отримати від Ломбарду інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених Договором, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами НБУ. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань Клієнта в повному обсязі за Договором про надання ломбардного кредиту та закладу надається Клієнтові Ломбардом у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту Клієнта. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених Договором про надання ломбардного кредиту та закладу, надається Клієнту в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Національного банку України.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана клієнту є його підпис в Специфікації про надання ломбардного кредиту та закладу.

#### **8.4. Повідомлення клієнта перед укладання Договору.**

Режим роботи Ломбарду (зокрема і відокремлених підрозділів), а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується на веб-сайті <https://ndelo.com.ua> Ломбарду.

Перед та під час отримання фінансової послуги Ломбард надає Клієнту:

- ✓ своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про Ломбард у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття Клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- ✓ належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;

- ✓ конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- ✓ захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- ✓ прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.
- ✓ договір про надання ломбардного кредиту та закладу;
- ✓ інформацію щодо права Позичальника звертатися до Національного банку України у разі порушення Кредитодавцем законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).
- ✓ ознайомлення та надання Клієнту інформації, що зазначена в частині другій статті 7 Закону «Про фінансові послуги та фінансові компанії»

### **8.5. Розкриття інформації щодо діяльності ломбарду споживачам ломбардних послуг.**

Перед підписанням договору про надання фінансового кредиту ломбард забезпечує ознайомлення клієнта з внутрішніми правилами про надання фінансових послуг ломбардом.

**8.5.1.** Споживач фінансових послуг – клієнт ломбарду має право доступу до інформації щодо діяльності ломбарду. Ломбард на вимогу клієнта в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації», надає таку інформацію:

- ✓ відомості про фінансові показники діяльності ломбарду та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- ✓ перелік керівників ломбарду та його відокремлених підрозділів;
- ✓ перелік послуг, що надаються ломбардом;
- ✓ ціну/тарифи фінансових послуг;
- ✓ кількість часток ломбарду, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у складеному капіталі ломбарду перевищують п'ять відсотків;
- ✓ іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

**8.5.2.** Ломбард відповідно до законодавства розкриває також:

- ✓ фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;
- ✓ звітні дані (інші, 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;
- ✓ інформацію, що надається клієнтам відповідно до цих правил та передбачена статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

Під час розкриття інформації ломбард дотримується вимог законодавства про мови.

**8.5.3.** На вимогу клієнта – споживача фінансових послуг, Ломбард надає також баланс або довідки про фінансове становище, підтвержені аудитором (аудиторською фірмою).

**8.5.4.** На виконання вимог законодавства України Ломбард розміщує (оприлюднює) на власному сайті річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком. Річна фінансова звітність з аудиторським висновком опубліковується ломбардом

**8.5.5.** Ломбард після включення інформації про його відокремлений підрозділ до Державного реєстру фінансових установ на власному сайті (веб-сайті) розміщає інформацію про такий підрозділ, а саме:

- найменування відокремленого підрозділу ломбарду;
- місцезнаходження відокремленого підрозділу;
- назва виду(ів) фінансових послуг, які надаватиме відокремлений підрозділ;
- прізвище, ім'я та по батькові керівника відокремленого підрозділу;
- дата створення відокремленого підрозділу;
- код за ЄДРПОУ відокремленого підрозділу (у разі наявності).



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

**8.5.7.** За місцезнаходженням ломбарду та його відокремлених підрозділів (за наявності) у доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці ломбард розміщає копію свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, інформацію щодо наявності ліцензії на право здійснення відповідної діяльності з надання фінансових послуг або інформацію про дату та номер рішення про внесення Ломбарду до Державного реєстру фінансових установ та гіперпосилання, що забезпечує перенаправлення (відсилання) на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій можливо перевірити таку інформацію.

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

**8.5.8.** На веб-сайті Ломбарду розкрита вся інформація щодо себе, умов та порядку діяльності, включно щодо фінансових послуг, які надаються Клієнту, у такому мінімальному обсязі що відповідає вимогам Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами затвердженими Постановою Правління НБУ 05.11.2021 р. №114 (якщо інше не встановлено законодавством України).

**8.5.9.** Ломбард підтримує інформацію, розміщену на власному веб-сайті, в актуальному стані.

**8.5.10.** Унесення змін до інформації, яка підлягає розкриттю, шляхом її розміщення на веб-сайті, уключаючи у формі окремих документів, оформляється шляхом її викладення в новій редакції із зазначенням дати, з якої набувають чинності такі зміни.

**8.5.11.** Ломбард забезпечує належну та безперебійну роботу власного веб-сайту.

**8.5.12.** Ломбард розміщує інформацію на власному веб-сайті державною мовою.

**8.5.13.** Ломбард забезпечує вільний доступ будь-якій особі до інформації, яка підлягає розкриттю відповідно до Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами затвердженими Постановою Правління НБУ 05.11.2021 р. №114 (далі Положення 114). Така інформація доступна відвідувачам веб-сайту Ломбарду безкоштовно, без справляння плати за доступ до інформації, ознайомлення з інформацією чи інше її використання.

**8.5.14.** Інформація, яка розкрита відповідно до Положення 114, доступна відвідувачам веб-сайту цілодобово з використанням безкоштовного або загальнодоступного програмного забезпечення.

**8.5.15.** Розкрита інформація відповідно до вимог розділу II Положення 114, розміщена на веб-сайті в розділі "Розкриття інформації".

**8.5.16.** Розкрита Ломбардом інформація, на власному веб-сайті забезпечує:

- захист від знищення, перекручення, модифікації і блокування доступу до інформації, розміщеної на веб-сайті, а також від інших неправомірних дій стосовно такої інформації;
- достовірність інформації, що розміщується на веб-сайті;
- відповідність інформації (змін до інформації), яка розміщується (розміщуються) на веб-сайті Ломбарду, інформації (змінам до інформації), яка надається (надаються) Ломбардом НБУ у вигляді реєстраційної картки юридичної особи та/або реєстраційної картки відокремленого підрозділу юридичної особи.

**8.5.17.** Ломбард розміщує на власному веб-сайті інформацію щодо врегулювання простроченої заборгованості:

- порядок взаємодії із Позичальником при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки),
- інформацію про те, що Ломбард не відступає право вимоги за договором про надання фінансового кредиту
- інформацію про те, що Ломбард не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості
- інформацію про те, що Ломбард не взаємодіє з третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості Позичальника за цим Договором .

- інформацію про те, що Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Позичальником Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору

- умови, за яких Ломбард, розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості;

- порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості;

- іншу інформацію, розкриття якої необхідно на виконання вимог чинного законодавства.

#### **8.6. Розкриття Ломбардом відомостей про свою структуру власності.**

Відповідно до вимог Постанови Правління Національного банку України від 14 квітня 2021 року № 30 «Про затвердження Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг» на веб-сайті Ломбард розміщує:

схематичне зображення структури власності ломбарду - розміщуються у файлі формату «\*pdf»;

відомості про остаточних ключових учасників у структурі власності надавача фінансових послуг, крім паспортних даних фізичних осіб, повних адрес їх проживання та ідентифікаційних номерів (згідно із додатком 2 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «\*pdf»;

відомості про власників істотної участі в надавачі фінансових послуг (згідно із додатком 3 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «\*pdf».

Розміщена інформація підтримується Ломбардом в актуальному стані, не суперечить документам про структуру власності, поданим Ломбардом до Національного банку України, та доступна на безоплатній основі всім заінтересованим особам.

**8.7.** До документів, які не підлягають опублікуванню та публічному поширенню відносяться документи з обмеженим доступом, а саме:

- протоколи загальних зборів учасників;

- звітність до органів державної влади за винятком інформації, яка підлягає опублікуванню, відповідно до вимог чинного законодавства;

- договори з клієнтами Ломбарду та їх особові справи;

- кадрові документи;

- вхідна та вихідна кореспонденція Товариства;

- документи по фінансовому моніторингу відповідно до окремих внутрішніх положень і документів Товариства.

Документи з обмеженим доступом, що зберігаються в Товаристві, видаються виконавцям для тимчасового користування тільки у приміщеннях Товариства. Документи Товариства з обмеженим доступом надаються у тимчасове користування тільки тим стороннім особам, які є повноважними представниками компетентних органів державної влади з дотриманням вимог чинного законодавства.

**8.8.** До службової інформації відноситься:

- Будь-яка інформація про укладені договорів про надання ломбардного кредиту та закладу, або інформація, пов'язана із розглядом документів щодо надання фінансових послуг, наявна у Товаристві, що не є загальнодоступною, і яка дає особам, що володіють такою інформацією в силу свого службового становища, трудових відносин або договору, укладеного з Товариством перевагу в порівнянні з іншими особами (далі - службова інформація).

Особи, що володіють службовою інформацією, пов'язаною із наданням фінансової послуги, не мають права передавати її третім особам.

Порядок роботи зі службовою інформацією, яка відноситься до відомостей конфіденційного характеру, регламентується посадовими інструкціями та чинним законодавством України.

Співробітники (посадовці) Товариства не мають права використовувати в особистих цілях і/або передавати не уповноваженим на те особам службову інформацію.

### **9. Відповідальність посадових осіб, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання та виконання Договорів.**

**9.1.** При здійсненні фінансової операції з оформленням договору про надання ломбардного кредиту та закладу, особи, які безпосередньо ведуть роботу з клієнтами, повинні дотримуватись вимог чинного законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг. При порушенні цих вимог, такі особи несуть відповідальність згідно чинного законодавства України та цих правил.

Посадові особи, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами несуть відповідальність за: якість і своєчасність виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків;

- якість і своєчасність та належний рівень обслуговування клієнтів;
- правильність прийому та оцінки предметів застави,
- достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх схоронність;
- схоронність і стан предметів застави, які знаходяться у його підвітності;
- справний стан відповідного устаткування, що знаходиться у його підвітності;
- 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 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

**9.2.** 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:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 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).

**9.3.** 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**

У Ломбарді відповідно до засновницького договору, інших внутрішніх документів Ломбарду створюються підрозділи (служби) відповідно до завдань, які мають виконуватися в рамках надання фінансової послуги ломбардом.

### **10.1. Виконавчий орган Ломбарду.**

Виконавчий орган Ломбарду створюється та здійснює функції у відповідності до засновницького договору Ломбарду. Виконавчий орган Ломбарду очолює директор.

До завдань виконавчого органу відносять визначення та планування поточної діяльності Ломбарду, у межах компетенції, визначеної Засновницьким договором.

Завданням виконавчого органу також є визначення напрямків розвитку Ломбарду, встановлення цінової, фінансової політики та забезпечення надання фінансових послуг Ломбардом відповідно до чинного законодавства України. Виконавчий орган Ломбарду вирішує всі питання в межах наданих йому повноважень, доручає виконання окремих організаційно-господарських функцій іншим посадовим особам Ломбарду, забезпечує додержання законності, зміцнення договірної дисципліни та обліку, а також виконує інші повноваження, надані засновницьким договором ломбарду.

### **10.2. Бухгалтерія.**

Забезпечення ведення бухгалтерського обліку здійснюється бухгалтерією, яку очолює головний бухгалтер. Завданням бухгалтерії є забезпечення процесу організації ведення обліку та складання фінансової, податкової, статистичної, регуляторної звітності, що ґрунтуються на даних бухгалтерського обліку.

### **10.3. Внутрішній аудит (контроль) Ломбарду.**

Внутрішній аудит (контроль) ломбарду – створений та діє відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду, здійснює нагляд за поточною діяльністю Ломбарду, контроль за дотриманням Ломбардом та його працівниками законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління ломбарду, здійснює перевірку результатів поточної фінансової діяльності Ломбарду, а також виконує інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами ломбарду.

## **11. Вимоги до Ломбарду та його відокремлених підрозділів**

### **11.1. Ломбард має спеціальне місце зберігання заставленого майна.**

Спеціальні місця для зберігання заставленого майна розташовані за місцезнаходженням Ломбарду та його відокремлених підрозділів та обладнані необхідними засобами безпеки, які мають забезпечити зберігання предметів застави та утримання предметів застави в належному стані.

**11.2.** Приміщення Ломбарду не розташовані в малих архітектурних формах, тимчасових або некапітальних спорудах.

**11.3.** Облік ломбардних операцій здійснюється за допомогою облікової та реєструючої системи, яка відповідає вимогам чинного законодавства:

Обліковою системою Ломбарду є автоматизований реєстр даних про споживачів послуг Ломбарду.

Реєструючою системою ломбарду є автоматизований реєстр даних про операції споживачів послуг ломбарду.

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

**11.4.** Дані облікової системи ломбарду надаються фізичній особі - споживачу послуг щодо послуг, які вона отримувала, на підставі її письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом фізичної особи - споживача послуг.

**11.5.** Захист інформації в обліковій та реєструючій системах здійснюється щоденно, шляхом виконання процедури резервного копіювання бази даних. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем розроблено порядок встановлення відповідних паролів.

**11.6.** Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Ломбарду забезпечує експорт інформації у форматі, визначеному чинним законодавством України з питань регулювання ринків фінансових послуг, під час формування інформації, що надається Національному банку відповідно до законодавства України.

**12. Вимоги до аутсорсерів ключових функцій (за умови передачі ключової функції/ключових функцій на аутсорсинг).**

**12.1.** Під час здійснення ломбардної діяльності з надання фінансових послуг ключові функції в Ломбарді на аутсорсинг не передаються та аутсорсери до їх виконання не залучаються.

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

Контроль за виконанням цих правил покладається на директора ломбарду та керівників ломбардних відділень.

\*\*\*\*\*