

**Правила
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 по тексті – *Ломбард*), що регламентує порядок та умови надання Ломбардом фінансових та супутніх послуг, та розроблені у відповідності до Законодавства України, що регламентує діяльність фінансових установ при наданні кредитів у позику.

При наданні фінансових послуг Ломбард керується:

Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів), затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 7 грудня 2016 р. N 913, Законами України «Про заставу», «Про державне регулювання видобутку, виробництва і використання дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння та контроль за операціями з ними», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», « Положенням про Державний реєстр фінансових установ», затвердженого Розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України 28.08.2003 №41 (у редакції розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг 28.11.2013 № 4368), розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України N 2740 від 04.11.2004 року «Про затвердження Порядку складання та подання звітності ломбардами до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг», « Положенням про порядок надання фінансових послуг ломбардами», затвердженим розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України N 3981 від 26.04.2005 року , Конституцією України, Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, а також іншими нормативно – правовими актами, що регулюють відносини у сфері фінансових послуг, Засновницьким договором.

У відповідності до Засновницького договору ломбарду - Правила затверджені рішенням Загальних зборів учасників Повного товариства «Ломбард «Наше Діло» Галатін і компанія» - Протокол № від 28.04.2020 року.

Правила підлягають оприлюдненню на власному веб-сайті (веб-сторінці) ломбарду.

1. Терміни та визначення.

Ломбард – Повне товариство «Ломбард «Наше Діло» Галатін і компанія», фінансова установа (*надалі-Товариство*), виключним видом діяльності якої є надання на власний ризик фінансових кредитів фізичним особам за рахунок власних або залучених коштів, під заставу майна на визначений строк і під процент та надання супутніх послуг ломбарду.

Відокремлені підрозділи ломбарду - філії та відділення Ломбарду, що розташовані поза місцезнаходженням Ломбарду та здійснюють усі або частину його функцій з надання фінансових та супутніх послуг ломбарду.

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.

Фінансовий кредит ломбарду (надалі Кредит) - надання ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під процент. (надалі *Кредит*)

Супутні послуги ломбарду - послуги, які є передумовою надання фінансового кредиту або випливають з його надання.

Страхування предмета застави - укладення договору між ломбардом та страховою компанією або між позичальником та страховою компанією про страхування предмета застави, наданого як забезпечення фінансового кредиту ломбарду, за рахунок та в інтересах власника предмета застави на строк дії договору фінансового кредиту.

Клієнт, Позичальник, Заставадавець - фізична особа, що звертається до ломбарду з метою отримання фінансового кредиту і надає в заставу власне майно в якості забезпечення своїх фінансових зобов'язань.

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

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Договір фінансового кредиту (договір змішаного типу з посиланням на договір застави майна) - письмовий документ, що встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта та Ломбарду, під час надання фінансового кредиту та передачі майна в якості застави.

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 виключний вид діяльності з надання на власний ризик коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту фізичним особам, під заставу майна на визначений строк і під процент та надання супутніх послуг ломбарду.

2.1.1. Фінансові послуги ломбарду:

- надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

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

Діяльність Товариства з надання фінансових послуг потребує отримання свідоцтва та ліцензії згідно чинного законодавства.

2.1.2. Супутні послуги ломбарду:

- 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.

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.

3. Умови надання фінансових послуг ломбардом.

3.1. 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 Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та Державного реєстру фінансових установ;
- повинен отримати Свідоцтво про надання фінансових послуг;
- повинен мати ліцензію на надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту;
- у своїй діяльності дотримуватися вимог чинного законодавства України та зокрема про захист прав споживачів, та запобіганню та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення .

3.2. Надання фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням Ломбарду та його Відокремлених підрозділів (*Відділень Ломбарду*), інформація про які повинна бути внесена до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та Державного реєстру фінансових установ. Діяльність Відділень Ломбарду повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

3.2.1. Ломбард повинен розмістити Копію Свідоцтва про Державну реєстрацію фінансових установ, засвідчену керівником фінансової установи, в доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці за місцезнаходженням фінансової установи. Копія Свідоцтва, засвідчена керівником фінансової установи, має бути розміщена в доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці за місцезнаходженням кожного з Відділень Ломбарду. Також Ломбард розміщує на своєму офіційному веб сайті всю інформацію про Ломбард та його Відділення Ломбарду згідно з законодавством України.

3.3. Ломбард не може здійснювати будь-якої іншої підприємницької діяльності, окрім підприємницької діяльності, передбаченої законодавством для ломбардів.

3.4. Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації, верифікації та вивчення особи клієнтів та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Ідентифікація не є обов'язковою при здійсненні кожної операції, якщо клієнт був раніше ідентифікований або верифікований відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

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

3.5. Облік ломбардних операцій здійснюється за допомогою облікової та реєструючої системи, яка має відповідати 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.

4. Умови надання фінансового кредиту.

4.1. Фінансовий кредит ломбарду - надання Ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під процент

4.2. Порядок надання фінансового кредиту регламентується договором про надання ломбардом фінансового кредиту, який укладається з Клієнтом, у відповідності до якого Ломбард надає, а Клієнт одержує фінансовий кредит грошовими коштами у розмірі, що встановлюється договором.

4.3. Ломбард пропонує фінансові кредити на умовах, що розробляються та затверджуються розпорядчими документами, які підписує директор Ломбарду. Типові договори фінансового кредиту затверджуються загальними зборами Учасників.

4.3.1. Строк дії договору визначається за погодженням сторін.

4.3.2. Ломбард надає Кредит на строк від 1 до 30 днів.

4.3.3. Фінансовий кредит 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 супутні послуги ломбардом самостійно (на власний розсуд), розпорядчим документом підписаним директором Ломбарду, які визначаються у відповідності до кон'юнктури ринку. Копія розпорядчого документу має бути розміщена у видному для споживачів ломбардних послуг місці (куточок споживача).

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

4.3.6. Клієнт 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 www.ndelo.com.ua.

4.3.7. Клієнт повинен повернути Ломбарду суму Кредиту та сплатити проценти за користування Кредитом в порядку та на умовах визначених договором про надання ломбардом фінансового кредиту.

4.3.8. Клієнт має право достроково погасити суму наданого кредиту, при цьому проценти за користування фінансовим кредитом нараховуються відповідно до строку фактичного користування фінансовим кредитом.

4.3.9. Особа, яка є членом органу управління або службовцем ломбарду, може укласти договори з ломбардом, щодо надання такій особі фінансового кредиту на умовах, що не відрізняються від звичайних.

4.3.10. Надання фінансового кредиту клієнтам, у разі коли виникає сумнів стосовно того, що особа виступає не від свого імені- заборонено законодавством. (ст.18 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг")

4.3.11. У разі невиконання Клієнт, своїх зобов'язань за Договором фінансового кредиту у повному обсязі та у визначений строк, Ломбард з метою погашення фінансового кредиту, а також процентів за користування фінансовим кредитом, відшкодування збитків та інших витрат, понесених внаслідок невиконання Клієнтом, зобов'язань по Договору, має право звернути стягнення на предмет застави та реалізувати його на власний розсуд, що не суперечить чинному законодавству України. Умовами договору може бути передбачено відповідальність за прострочення виконання грошових зобов'язань у відповідності до ст.625 Цивільного кодексу України та/або обов'язок по сплаті неустойки(штраф, пеня) у відповідності до ст.549 Цивільного кодексу України.

4.3.12. 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 фінансового кредиту. (п.п. 3.7 п.3 "Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами").

4.4. Забезпеченням зобов'язань Клієнта є застава майна Клієнта

4.4.1. В якості предмета застави можуть виступати :

- вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння,
- брухт дорогоцінного металу,
- побутова та офісна техніка,
- господарські товари,
- інше майно, не заборонене та не обмежене чинним законодавством в цивільному обігу.

4.4.2. Заставлене майно передається Ломбарду у натуральній формі і знаходиться в ломбарді до кінця строку дії кредиту, якщо інше не буде встановлено погодженням між ломбардом та клієнтом.

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

4.4.4. Надання Клієнтом 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, знаходиться у неробочому технічному стані, некомплектне, неліквідне, тощо, а також у разі наявності сумнівів що таке майно може належати Клієнту, що його надав

4.5. Надання фінансового кредиту під заставу майна оформлюється згідно з законодавством України:

- з особою, що досягла 18-річного віку, яка є власником предмету застави (право власності на предмет застави здобуто правомірно, предмет застави у спорах, під заставою чи заборонаю на відчуження не знаходиться, по відношенню до предмету застави відсутні права третіх осіб)

- при пред'явленні документу, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, для встановлення правочину (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні), а також наявність ідентифікаційного коду .

Забороняється приймати під заставу майно:

- у осіб, які не досягли 18-ти річного віку
- за чужими документами, або взагалі без документів.

5. Умови та порядок укладання і виконання договорів зі споживачами фінансових послуг

Фінансові кредити фізичним особам надаються Ломбардом на підставі договору про надання фінансового кредиту, під заставу майна на визначений строк і під процент.

5.1. Договір про надання фінансового кредиту має відповідати вимогам статті 6 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", статей 11 і 18 Закону України "Про захист прав споживачів", статті 1056¹ Цивільного кодексу України, інших законів з питань регулювання фінансових послуг, вимогам до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначеним Нацкомфінпослуг, та вимогам визначеним цими Правилами.

5.2. Договір про надання фінансового кредиту та договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту, оформлюється як один документ і вважається договором фінансового кредиту змішаного типу. Цей документ за формою і змістом повинен відповідати вимогам, установленим чинним законодавством.

5.3. Строк дії договору визначається договором фінансового кредиту.

5.4. Договір про надання фінансового кредиту ломбардом повинен бути підписаний Позичальником та працівником ломбарду, уповноваженим на це керівництвом ломбарду, згідно довіреності.

5.5. Працівник ломбарду, уповноважений керівництвом ломбарду на підписання договору про надання фінансового кредиту ломбардом, до укладання договору з Позичальником надає йому всю необхідну інформацію, передбачену законодавством України та цими Правилами.

5.6. Договір про надання фінансового кредиту ломбардом вступає в силу з дати зазначеної в договорі.

5.7. Договір про надання фінансового кредиту повинен відповідати вимогам, установленим 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;
- 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.
- процент за користування фінансовим кредитом;
- тип процентної ставки;
- річну відсоткову ставку за кредитом;
- посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності;
- відмітка про ознайомлення позичальника з цими правилами про надання фінансових послуг ломбардом
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту.
- підтвердження, що ні Позичальник, ні його близькі або пов'язані з ним особи не є національними, іноземними публічними діячами, діячами, що виконують політичні функції в міжнародних організаціях, а також не є близькою чи пов'язаною особою близької та/або пов'язаної особи публічного діяча.
- відмітка (підпис) особи, яка оформлювала кредит, про те що ідентифікація та верифікація клієнта була проведена

Договір про надання фінансового кредиту може містити й інші умови, за згодою сторін, що не суперечать чинному законодавству.

Договір про надання фінансового кредиту оформлюється у 2-х примірниках для кожної із сторін.

6. Порядок зберігання договорів та інших документів, пов'язаних із 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) і до передачі їх в центральний офіс або архів ломбарду зберігаються за місцем їх створення (оформлення) у відокремлених та/або структурних підрозділах ломбарду.

6.3. З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження договорів та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, до

передачі їх в центральний офіс або архів ломбарду зберігаються у відокремлених та/або структурних підрозділах ломбарду у спеціально відведеному для цього місці, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

6.4. Зберігання договорів та документів, оформлення їх і передачу до центрального офісу або архіву ломбарду забезпечує керівник відокремленого або структурного підрозділу ломбарду, або відповідальні особи, уповноважені на це керівництвом ломбарду.

6.5. Зберігання в центральному офісі або архіві ломбарду договорів та документів забезпечує відповідальна особа, уповноважена на це керівництвом ломбарду.

6.6. 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 нормативними документами підприємства.

6.7 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 та нормативними документами підприємства.

6.8. Знищення договорів та документів, термін зберігання яких закінчився, здійснюється у ломбарді відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України та нормативними документами підприємства.

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 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 законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду.

Ломбард розміщує для споживачів інформацію про свою діяльність, визначену законодавством та цими Правилами на власному веб-сайті (веб-сторінці) в Інтернеті.

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

- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організації належного обслуговування клієнтів Ломбарду відповідно до законодавства та внутрішніх нормативних актів Ломбарду;
- затвердження внутрішніх нормативних актів Ломбарду з надання фінансових та супутніх послуг (правил або положень, що регламентують надання Ломбардом фінансових та супутніх послуг, договорів з надання Ломбардом фінансового кредиту 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 законодавства, у тому числі про найменування Ломбарду, режим його роботи, про послуги, що надаються Ломбардом, права та обов'язки Ломбарду та клієнтів по договорах, що укладаються між сторонами. 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.

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

- 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:

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

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 про надання фінансового кредиту ломбардом або у специфікації до цього договору.

8.3. Надання споживачам ломбардних послуг інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»

Ломбард до укладення з клієнтами договору про надання ломбардом фінансового кредиту додатково надає їм відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» інформацію про:

- 1) фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;
- 2) умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- 3) порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- 4) правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- 5) механізм захисту ломбардом прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- 6) реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- 7) розмір винагороди ломбарду у разі, коли він пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

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

Ломбард під час надання інформації клієнту має дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів

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 про надання фінансового кредиту ломбардом

8.4. 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.

8.4.1. 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:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності ломбарду та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників ломбарду та його відокремлених підрозділів;
- 3) перелік послуг, що надаються ломбардом;
- 4) ціну/тарифи фінансових послуг;
- 5) кількість часток ломбарду, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, та 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.

8.4.2. Ломбард відповідно до законодавства розкриває також:

- 1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;
- 2) 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;
- 3) інформацію, що надається клієнтам відповідно до цих правил та передбачена статтею 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

Під час розкриття інформації ломбард дотримується вимог законодавства про мови.

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

8.4.4. На виконання вимог законодавства України Ломбард розміщує (оприлюднює) на власному сайті (веб-сторінці) річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком. Річна фінансова звітність з аудиторським висновком опубліковується ломбардом також у періодичних або неперіодичних виданнях.

8.4.5. Ломбард після включення інформації про його відокремлений підрозділ до Державного реєстру фінансових установ на власному сайті (веб-сайті) також 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).

8.4.6. 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.

8.4.7. 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, засвідчену керівником ломбарду та інформацію

щодо наявності ліцензії на право здійснення відповідної діяльності з надання фінансових послуг. За місцезнаходженням відокремлених підрозділів ломбарду в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів, засвідчених керівником ломбарду.

8.4.8. Ломбард на власному веб-сайті (веб-сторінці) в обсязі та порядку, визначеному чинним законодавством розміщує для споживачів фінансових послуг таку інформацію про себе:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження;
- 2) перелік фінансових послуг, що надаються Ломбардом ;
- 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Ломбардом);
- 4) відомості про склад наглядової ради (за наявності) та виконавчого органу Ломбарду;
- 5) відомості про відокремлені підрозділи Ломбарду;
- 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані Ломбарду;
- 7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність згідно законодавства;
- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Ломбарду;
- 9) рішення про ліквідацію Ломбарду;
- 10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

8.5. Порядок доступу та умови припинення доступу до інформації з обмеженим доступом.

8.5.1. До документів з обмеженим доступом відносяться наступні документи, які не підлягають опублікуванню та публічному поширенню:

- протоколи загальних зборів учасників;
- звітність до органів державної влади за винятком інформації, яка підлягає опублікуванню, відповідно до вимог чинного законодавства;
- договори з клієнтами Товариства 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 таким стороннім особам, які є повноважними представниками компетентних органів державної влади з дотриманням вимог законодавства.

8.5.2. До службової інформації відноситься:

- Будь-яка інформація про укладені договори про надання фінансових послуг або інформація, пов'язана із розглядом документів щодо надання фінансових послуг, наявна у Товаристві, що не є загальнодоступною, і яка ставить осіб, що володіють такою інформацією в силу свого

службового становища, трудових обов'язків або договору, укладеного з Товариством, у переважне становище 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 на підставі посадових інструкцій та чинного законодавства 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 операцій з надання коштів у позику з оформленням договору фінансового кредиту, 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. 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.

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.