

ЗАТВЕРДЖЕНІ
рішенням Загальних зборів учасників
Повного товариства "ЛОМБАРД МОНАРХ"
АНДРУС Р.Б. І КОМПАНІЯ"
Протокол № 12 від "15" березня 2024 р.

Голова Загальних зборів _____ Андрус Р.Б.



**ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГАМИ
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА
“ЛОМБАРД МОНАРХ” АНДРУС Р.Б. І КОМПАНІЯ”
(нова редакція)**

1. Загальні положення.

1.1. Правила користування послугами Ломбарду (далі – Правила) являють собою внутрішні правила ПТ “ЛОМБАРД МОНАРХ” (далі за текстом – Ломбард або Товариство), які визначають механізм, порядок та умови надання Товариством фінансових та супутніх послуг.

1.2. Дані Правила розроблені Ломбардом з урахуванням вимог законів України, інших нормативно-правових актів, у тому числі нормативно-правових актів уповноваженого органу, що здійснює державне регулювання у сфері ринків небанківських фінансових послуг України (далі – “НБУ”), які регулюють питання провадження діяльності з надання Ломбардами фінансових послуг з надання фінансових кредитів.

1.3. Правила регулюють умови та порядок надання Товариством фінансових послуг з надання фінансових кредитів та встановлюють:

- умови і порядок надання фінансових кредитів та ідентифікації осіб, яким надаються кредити;
- порядок ведення обліку Договорів здійснюється шляхом ведення реєстру Договорів в електронній формі;
- порядок доступу до документів та іншої інформації Товариства, захист інформації; порядок зберігання Договорів, а також інших документів, пов'язаних з наданням Товариством фінансових кредитів;
- порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги та механізм захисту прав споживачів.

2. Умови і порядок надання фінансових кредитів та ідентифікації осіб, яким надаються кредити.

2.1. Визначення термінів:

Ломбард, Товариство, Кредитодавець, Заставодержатель - Товариство та його відокремлені підрозділи;

Клієнт, Заставодавець, Позичальник - фізична особа, що звертається до Ломбарду з метою отримання фінансового кредиту, і надає в якості забезпечення своїх зобов'язань в заставу власне майно;

Договори - Договір про надання Ломбардом фінансового кредиту (Договір фінансового кредиту) і Договір застави – письмові документи, що встановлюють відповідні права та обов'язки Клієнта і Ломбарду;

Працівник Ломбарду – експерт - оцінювач, уповноважений відповідною довіреністю, що видана директором Товариства та відповідною посадовою інструкцією на: укладення від імені Ломбарду Договорів, прийом в якості Предметів застави рухомого майна, а також визначення його оціночної вартості, видачу грошових коштів, тощо.

Застава – прийом рухомого майна в якості Предмета застави;

Викуп – повернення кредиту і відсотків за користування кредитом в повному обсязі, неустойки та інших штрафних санкцій, у разі їх наявності, повернення Предмета Застави;

Пролонгація – подовження терміну користування кредитом, за умови погашення заборгованості зі сплати процентів/відсотків за користування кредитом за визначений період, при цьому строк користування подовжується на той період, за який Клієнт погасив заборгованість зі сплати процентів;

Перезастава/повна пролонгація - продовження терміну користування кредитом на будь-який термін, за умови погашення в повному обсязі відсотків за користування кредитом, які нараховуються на дату звернення Клієнта до Ломбарду.

Пролонгація зі збільшенням суми кредиту – операція, за якою Клієнт отримує додаткову суму кредиту, в межах максимально встановленої оціночної вартості Предмета застави;

Пролонгація зі зменшенням суми кредиту – операція за якою Клієнт повертає частину кредиту та нараховані відсотки, при цьому знижується сума кредиту.

Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Цивільному та Господарському кодексах України, Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», нормативно-правових актах органу, що здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, які регулюють діяльність Ломбардів.

2.2. Ломбард при наданні фінансових кредитів, для забезпечення виконання Клієнтом зобов'язань за Договором в якості Предметів застави може приймати наступне рухоме майно: *вироби із дорогоцінних металів, зокрема із золота, срібла, столового срібла, вироби із дорогоцінних металів з дорогоцінним камінням; Предмети побутової/офісної техніки, засоби зв'язку, мобільні телефони, музичні інструменти та звукове обладнання, спортивний/туристичний інвентар, годинники, комп'ютерну*

техніку та обладнання, велосипеди, інше майно, не заборонене та необмежене чинним законодавством в цивільному обігу.

2.3. Оціночна вартість Предметів застави встановлюється за згодою сторін в межах максимальної оціночної вартості, встановленої згідно відповідних правил та методик Ломбарду. Оціночна вартість виробів із дорогоцінних металів, що встановлюється в межах максимальної, визначається експертом - оцінювачем виходячи із категорії виробу з дорогоцінного металу, встановленої згідно внутрішньої методики Ломбарду, з урахуванням кон'юнктури ринку, цін, які склались на ринку дорогоцінних металів, якісних показників виробів для встановлення ступеню їх ліквідності, таких як: проба, зовнішній вигляд та стан виробу, наявність дефектів, тощо. На підставі оцінки цих показників оціночна вартість за 1 грам виробу з дорогоцінних металів може бути збільшена в межах встановленої Товариством максимальної оціночної вартості або зменшена експертом - оцінювачем від встановленої Товариством максимальної оціночної вартості, що також погоджується з Заставодавцем. У разі незгоди Заставодавця з визначеною експертом - оцінювачем сумою оціночної вартості, вироби з дорогоцінних металів під заставу не приймаються.

Оціночна вартість побутової техніки визначається експертом - оцінювачем виходячи з технічного стану, комплектності, товарного вигляду побутової техніки та кон'юнктури ринку, та погоджується з Заставодавцем. У разі незгоди Заставодавця з сумою оціночною вартості, побутова техніка під заставу не приймається.

Експерт - оцінювач має право відмовити в прийнятті під заставу виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової/офісної техніки, іншого майна у разі, якщо їх стан викликає сумніви щодо їх ліквідності, працездатності та/або дійсності (оригінальності). Заперечення та претензії зі сторони Клієнтів з даного приводу не приймаються.

2.4. Ломбард надає Клієнтам кредит строком користування *від 1 до 30 днів з правом пролонгації*, у разі виконання умов, передбачених Договором фінансового кредиту.

2.5. Дата видачі кредиту, сума кредиту, строк на який надається кредит, дата повернення кредиту, сума відсотків за користування кредитом, загальна сума до повернення, пеня та інші штрафні санкції, у разі їх наявності, зазначаються у Договорі фінансового кредиту.

2.6. При поверненні кредиту (або при пролонгації, перезаставі) Кредитодавець нараховує, а Позичальник сплачує за користування кредитом, встановлений в Договорі фінансового кредиту процент/відсоток від суми кредиту, за кожний день користування ним (у тому числі святкові та вихідні дні).

2.7. При достроковому поверненні кредиту сума повернення, зазначена у Договорі фінансового кредиту, підлягає перерахунку, з урахуванням фактичного строку користування кредитом у календарних днях, при цьому мінімальним розрахунковим строком є 1 календарний день. Порядок сплати відсотків за користування кредитом понад строк, встановлений Договором фінансового кредиту, встановлюється у п. 7 Договору.

2.8. У разі невиконання Заставодавцем як Позичальником своїх зобов'язань за Договором про надання Ломбардом фінансового кредиту у повному обсязі та у строк, Заставодержатель з метою погашення суми кредиту, відсотків, інших витрат, понесених Заставодержателем внаслідок невиконання Заставодавцем як Позичальником зобов'язань за Договором про надання Ломбардом фінансового кредиту, у будь-який час має право: а) звернути стягнення на заставне майно шляхом набуття права власності на Предмет застави за ціною, що становить суму боргу; б) звернути стягнення на Предмет та здійснити його примусове відчуження (без набуття права власності Заставодержателем) в позасудовому порядку шляхом укладення з іншими особами Договорів купівлі-продажу, доручення, комісії на продаж Предмета застави.

2.9. *Відповідальність (зобов'язання) Позичальника обмежуються вартістю Предмета застави.*

2.10. У випадку вилучення Предмета застави з володіння Кредитодавця (виникнення права третіх осіб на Предмет застави, вилучення Предмета застави правоохоронними, іншими компетентними органами тощо), або в разі настання будь-яких інших обставин, які виникли у зв'язку/внаслідок дії/бездіяльності Позичальника, та внаслідок яких унеможливується звернення стягнення на Предмет застави, Позичальник зобов'язаний в повному обсязі виконати всі фінансові зобов'язання перед Кредитодавцем, передбачені Договором фінансового кредиту, в строк, що не перевищує 10 (десяти) календарних днів, з дати настання таких обставин.

2.11. У випадку втрати Предмета застави Заставодержатель – Ломбард несе відповідальність перед Заставодавцем – Клієнтом у розмірі оціночної вартості Предмета застави, встановленої Договором застави, а за недостачу або ушкодження Предмета застави – у розмірі суми, на яку знизилась його оціночна вартість. Ризики втрати або ушкодження Предмета застави покладаються на Ломбард.

2.12. Під час користування кредитом Предмет застави Клієнта зберігається у сховищі та/або сейфі Ломбарду.

2.13. Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації особи Клієнтів та

вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом. З метою проведення ідентифікації особи Клієнтів працівник Ломбарду встановлює:

2.13.1. для фізичної особи – резидента: прізвище, ім'я та по батькові, дату народження, серію і номер паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу), дату видачі та орган, що його видав. Під час ідентифікації з'ясовують місце реєстрації (прописки), місце проживання або місце перебування фізичної особи, реєстраційний номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний номер) згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів або серію та номер діючого паспорта, для Клієнтів - фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і мають у паспорті відповідну відмітку;

2.13.2. для фізичної особи-нерезидента: прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), дату народження, серію і номер паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу), дату видачі та орган, що його видав, громадянство; відомості про місце реєстрації, проживання або місце тимчасового перебування фізичної особи в Україні. Дані стосовно прізвища, ім'я та по батькові (за наявності) фізичної особи – нерезидента відображаються в обліково-реєструючій системі з урахуванням наступного: а) у випадку наявності в документі, що посвідчує особу, української транскрипції ПІБ, дані вносяться на українській мові; б) у випадку відсутності в документі, що посвідчує особу української транскрипції, дані вносяться латинськими буквами, у чіткій відповідності з даними, зазначеними у відповідному документі; в) у випадку відсутності в документі, що посвідчує фізичну особу-нерезидента, латинської транскрипції та неможливості належної ідентифікації та внесення даних до обліково-реєструючої системи, фінансова послуга не надається. Внесення інформації шляхом вільного трактування перекладу відповідних даних або зі слів особи – нерезидента, категорично забороняється. Ідентифікація не є обов'язковою при здійсненні кожної операції, якщо Клієнт був раніше ідентифікований відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

2.14. При укладенні Договорів про надання Ломбардом фінансового кредиту і застави майна до Ломбарду Клієнт зобов'язаний в обов'язковому порядку пред'явити документ, що посвідчує його особу. При цьому експерт - оцінювач при кожному укладенні Договору зобов'язаний витребувати та отримати документ, що посвідчує особу Заставаодавця та внести дані наданого документу до облікової та реєструючої системи Ломбарду. У випадку, якщо ідентифікація Клієнта вже була проведена раніше та дані наданого документу вже внесені до обліково-реєструючої системи, експерт - оцінювач в будь-якому випадку зобов'язаний отримати документ, що посвідчує особу Клієнта та пересвідчитись у відповідності даних наданого документу, даним обліково-реєструючої системи та, у випадку встановлення розбіжностей/змін, внести відповідні дані до обліково-реєструючої системи.

Клієнти також зобов'язані в обов'язковому порядку пред'явити документ, що посвідчує особу при проведенні операції викупу, перезаставу зі збільшенням суми кредиту та/або зі зміною строку користування кредитом, при отриманні дубліката Договору, а також в інших випадках, встановлених внутрішніми правилами Товариства.

Клієнтом Ломбарду може бути фізична особа, яка досягла 18 річного віку або у встановленому законодавством України порядку набула повної цивільної дієздатності (наприклад, реєстрація шлюбу до досягнення повноліття).

Документом, що посвідчує особу, зокрема, є:

- *для громадян України - паспорт громадянина України; паспорт громадянина України для виїзду за кордон; дипломатичний паспорт України; службовий паспорт України; посвідчення водія, військовий квиток військовослужбовця строкової служби, чи інший документ, що посвідчує особу громадянина, виданий державним органом з урахуванням вимог чинного законодавства, який має обов'язкові реквізити: ПІБ, фотокартку, підпис відповідальної посадової особи, печатку або штамп установи, яка видала документ, дату видачі/строк дії;*
- *для іноземців – національний паспорт або документ, що його замінює та має відповідні реквізити; посвідка на постійне проживання; посвідка на тимчасове проживання, посвідчення біженця, посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;*
- *для осіб без громадянства – посвідчення особи без громадянства, посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон, посвідка на постійне або тимчасове проживання.*

Посвідчення особи моряка та посвідчення члена екіпажу не може бути використано на території України чи інших держав для укладення правочинів.

При проведенні ідентифікації Клієнта, документи, що посвідчують особу Клієнта можуть бути відскановані за допомогою спеціального сканувального пристрою чи сфотографовані для подальшого їх зберігання в обліково-реєструючій системі.

Сканування/фотографування документів, що посвідчують особу Клієнта здійснюється одноразово,

при першому укладенні Договору фінансового кредиту та застави майна, виключно при наявності згоди Клієнта на сканування його документів.

Після сканування/фотографування документів, вони розміщуються в обліково-реєструючій системі з подальшим їх зберіганням протягом десяти років з дати останньої Ломбардної операції Клієнта.

При наявності в обліково-реєструючій системі відсканованого документу Клієнта, при умові його дійсності, всі наступні операції застави, перезастави/повної пролонгації зі збільшенням суми кредиту, викупу здійснюються без пред'явлення Клієнтом документу, що посвідчує особу.

Перевірка документа, що посвідчує особу на Предмет того, чи являється він дійсним (не анульованим з причин викрадення, втрати, псування, знищення, вилучення, проведення обміну, паспорт померлої особи) здійснюється в автоматичному режимі за допомогою онлайн сервісу Opendatabot.

Якщо документ не дійсний, будь-яка Ломбардна операція не проводиться. Для її здійснення, Клієнт повинен надати дійсний документ, що посвідчує особу.

Ломбард може здійснювати, за умови наявності технічних можливостей, ідентифікацію Клієнтів – громадян України, при оформленні Ломбардної операції (застава, викуп, перезастава зі зміною строку користування кредитом/збільшенням суми кредиту/зменшенням суми кредиту) також за допомогою цифрових документів, що посвідчують особу, використовуючи державний мобільний додаток «Дія» (доступ до цифрових документів громадян України).

Для ідентифікації Клієнта через «Дія» доступні та приймаються наступні документи, що посвідчують особу: паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон. Проведення Ломбардної операції можливо виключно після успішного завершення ідентифікації Клієнта через мобільний додаток «Дія». Успішно проведена ідентифікації та перевірка цифрових документів через вказаний додаток прирівнюється до належної ідентифікації особи, в понятті чинного законодавства України, на рівні проведення такої ідентифікації при наявності у особи оригіналів документів.

2.15. Працівник Ломбарду при укладанні Договору фіксує в обліково-реєструючій системі наступні дані про Клієнта:

- прізвище, ім'я по-батькові Клієнта;
- дата народження;
- реквізити документу, що посвідчує особу (надається оригінал документу);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) (ідентифікаційний номер) згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів або серію та номер діючого паспорта, для Клієнтів - фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і мають у паспорті відповідну відмітку, (для фізичних осіб – резидентів України), згідно вимог чинного законодавства, зокрема з питань запобігання та протидії легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом. Дані РНОКПП (ідентифікаційного номеру) вносяться працівником Ломбарду з оригіналу/копії довідки про присвоєння облікової картки платника податків (ідентифікаційного коду)/довідки про присвоєння ПІН або з паспортного документу (оригінал), в якому зазначений ПІН.
- місце реєстрації (прописки), місце проживання Клієнта або тимчасового перебування, та, за згодою Клієнта, – мобільний номер телефону та інші дані («слово-пароль», електронна адреса, тощо);
- інші дані, встановлені за згодою сторін та/або передбачені чинним законодавством.

2.16. Договір про надання фінансового кредиту Ломбардом укладається з урахуванням вимог установлених законодавством, в тому числі і статтею 9 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії" та має містити:

- назву документа;
- найменування, місцезнаходження та реквізити - для Ломбарду/його філії, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - Позичальника, дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документу, що посвідчує особу, та дані про місце реєстрації, проживання - для фізичних осіб;
- Предмет Договору;
- права та обов'язки сторін;
- оціночна вартість Предмета;
- суму фінансового кредиту;
- дату надання фінансового кредиту;
- строк, на який надається фінансовий кредит;
- дату повернення фінансового кредиту;
- відповідальність сторін;

- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання Договору;
- відсотки за користування фінансовим кредитом;
- сума нарахованих відсотків за користування фінансовим кредитом;
- загальна сума до повернення;
- посилання на Договір застави, що забезпечує зобов'язання за Договором фінансового кредиту;
- посилання на Договір страхування Предмета застави в разі наявності;
- підтвердження, що інформація, зазначена в статтях 6-7 Закону "Про фінансові послуги та фінансові компанії", надана Клієнту, а саме: реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів:
- **Національний банк України:**
адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601,
адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601
телефон: 0 800 505 240
громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, кімн. 24, Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45;
сайт: <https://bank.gov.ua/ua>.
- Головне управління Держпродспоживслужби у Львівській області:
79022, м. Львів, пр. Чорновола, 59
e-mail: consumer@lvivdpss.gov.ua/ua
тел.: 032 231 76 93
- відмітка про ознайомлення Позичальника з даними правилами про надання фінансових послуг Ломбардом;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

Договори про надання Ломбардом фінансового кредиту і застави майна до Ломбарду також можуть містити й інші дані та умови, встановлені за згодою сторін та у відповідності до чинного законодавства.

Ломбарду забороняється в односторонньому порядку збільшувати розмір відсоткової ставки або інших платежів, передбачених Договором фінансового кредиту, за винятком випадків, встановлених законом, а також забороняється вимагати дострокового погашення несплаченої частини боргу за кредитом та розривати в односторонньому порядку укладені Договори фінансового кредиту у разі незгоди Позичальника із пропозицією фінансової установи збільшити процентну ставку або інший платіж, передбачений Договором.

У Договорі застави вказується:

- назву документа;
- найменування, місцезнаходження та реквізити - для Ломбарду/його філії, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - Заставодавця, дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу, та дані про місце реєстрації, проживання - для фізичних осіб;
- найменування Предмета застави та його опис;
- кількість Предметів застави;
- загальна вага, вага вставки, чиста вага, проба та категорія Предмета застави, що визначаються відповідно до внутрішніх методик Ломбарду;
- умови страхування майна за наявності;
- умови зберігання майна;
- відповідальність Заставодержателя за втрату або пошкодження заставленого майна;
- спосіб звернення стягнення та відчуження майна в разі невиконання Позичальником умов Договору.

Товариство перед укладенням з Клієнтами Договору про надання Ломбардом фінансового кредиту повідомляє Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті та /або куточку споживача про:

1) Ломбард, який надає кредит;

- найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Ломбарду, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
- відомості про державну реєстрацію Ломбарду;
- інформацію щодо включення Ломбарду до відповідного державного реєстру фінансових установ;
- інформацію щодо наявності в Ломбарду, права на надання відповідної фінансових кредитів;

- контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;
- 2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Клієнт.

3) Договір про надання Ломбардом фінансового кредиту і застави майна до Ломбарду;

- наявність у Клієнта права на відмову від Договору про надання фінансових послуг;
 - строк, протягом якого Клієнтом може бути використано право на відмову від Договору, а також інші умови використання права на відмову від Договору;
 - мінімальний строк дії Договору;
 - наявність у Клієнта права розірвати чи припинити Договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій;
 - порядок внесення змін та доповнень до Договору;
 - неможливість збільшення фіксованої відсоткової ставки за Договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;
- 4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

- можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг.
- Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статтях 6-7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", надана Клієнту є його підпис в Договорі про надання фінансового кредиту Ломбардом.

Ломбард може надавати Клієнтам фінансовий кредит у готівковому порядку або шляхом перерахування грошових коштів на картку/рахунок Клієнта (при наявності технічної можливості та попередньої ідентифікації такого рахунку).

Договори фінансового кредиту та застави майна є укладеними з дати їх підписання Працівником Ломбарду і Клієнтом та оформлюються у 2 примірниках, що мають однакову юридичну силу.

2.17. Підписуючи Договори, Клієнт підтверджує свою згоду з усіма умовами, що зафіксовані в них та Правилах Товариства, а також надає свою однозначну згоду на включення його персональних, біометричних даних та параметрів, в базу персональних даних Клієнтів Ломбарду, та їх подальшу обробку, з метою забезпечення реалізації відносин у сфері економічних, фінансових та рекламних послуг, в тому числі їх передачу іншим суб'єктам надання Ломбардних послуг. Також своїм підписом Клієнт відмовляється від його додаткового письмового повідомлення щодо включення інформації про нього до бази персональних даних, а також додаткового повідомлення щодо передачі таких даних іншим суб'єктам надання Ломбардних послуг.

2.18. Підписуючи Договір Клієнт однозначно підтверджує, що йому повідомлено про включення його персональних, біометричних даних та параметрів до бази персональних даних Клієнтів Товариства, мету збору цих даних та осіб, яким ці дані передаються, а також про його права у зв'язку із включенням його персональних даних до бази персональних даних, передбачені Законом України "Про захист персональних даних", зокрема:

- знати про місцезнаходження бази персональних даних, яка містить його персональні дані, її призначення та найменування, місцезнаходження та/або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника цієї бази або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані, що містяться у відповідній базі персональних даних;
- на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних;
- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його персональні дані у відповідній базі персональних даних, а також отримувати зміст його персональних даних, які зберігаються;
- пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених законом;
- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

- звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних.

2.19. Клієнт має право здійснювати документальне оформлення Ломбардних операцій у робочі години, згідно графіку роботи філії Ломбарду, який розміщений при вході у філії та на сайті Ломбарду.

2.20. Клієнт має право здійснити операції пролонгації, перезастави, зокрема зі збільшенням або зі зменшенням суми кредиту, при цьому Сторонами укладається Додатковий Договір до основного Договору, яким вносяться відповідні зміни до останнього. Позичальник також може подовжити строк дії Договору, сплатити відсотки, частково/повністю повернути суму фінансового кредиту шляхом: а) здійснення платежу зі сплати відсотків за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту безпосередньо через касу філії на якій було укладено Договір про надання Ломбардом фінансового кредиту і застави майна до Ломбарду; б) здійснення платежу зі сплати відсотків за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту через банківське відділення або через інтернет за допомогою платіжних систем. З детальною інструкцією зі здійснення/прийому платежів можна ознайомитись на сайті Ломбарду. При дистанційному поверненні Кредиту в повному обсязі Позичальник зобов'язаний протягом 30 календарних днів з моменту такого погашення звернутися до філії і отримати свій Предмет(и) застави. У разі, якщо Позичальник не виконав свого зобов'язання щодо отримання Предмету застави та не отримав Предмет застави протягом 30 календарних днів з моменту дистанційного погашення заборгованості за Договором про надання Ломбардом фінансового кредиту в повному обсязі, незалежно від причин, Сторони домовились, що Заставодержатель через три місяці після спливу строку, визначеного даним пунктом має право без повідомлення Позичальника розпорядитись Предметом застави на власний розсуд, в тому числі, але не обмежуючись: шляхом набуття права власності на Предмет застави та подальшої передачі його, або на переробку/передпродажну підготовку, а потім на реалізацію за ринковою ціною, що встановлюється у спосіб визначений Заставодержателем, або шляхом здійснення тих самих дій без набуття права власності на Предмет. У разі, якщо Клієнт прострочив зобов'язання щодо отримання Предмету, а Заставодержатель вже здійснив переробку/передпродажну підготовку Предмету застави Клієнт втрачає право вимагати виконання зобов'язань щодо нестачі та/або пошкодження Предмету застави.

2.21. Повернення/видача Клієнту його Предмета застави можлива виключно за умови проведення та оформлення операції викупу та пред'явлення документу, що посвідчує особу (за винятком випадку, коли чинні документи Клієнта вже відскановано/сфотографовано і зберігаються в обліково-реєструючій системі Ломбарду). При проведенні операції викупу, Позичальник повертає Ломбарду суму кредиту, а також сплачує відсотки за користування кредитом згідно Договору. Ломбард повертає Клієнту його Предмет застави, при цьому Клієнт при отриманні Предмету застави повинен підтвердити факт отримання та перевірки Предмета застави (комплектність, працездатність, ушкодження тощо) та відсутності майнових чи фінансових претензій до Ломбарду шляхом проставлення підпису у відповідній графі Договору застави. Претензії до Ломбарду щодо комплектності, працездатності, ушкодження та ін., після отримання та перевірки Предмету, підтвердженням чого є відповідний підпис Заставодавця в Договорі застави, не приймаються.

2.22. В разі втрати свого примірника Договору Клієнт має право на отримання дублікату Договору. Поновлення та видача дублікатів Договорів здійснюється безпосередньо у філії, на якій укладалися відповідні Договори.

2.23. В разі коли Клієнт не може самостійно здійснити викуп Предмета застави, отримати дублікат Договору він може уповноважити на виконання таких дій іншу особу відповідною довіреністю, виданою з урахуванням вимог чинного законодавства.

2.24. У випадку смерті Позичальника/Заставодавця його спадкоємці, за умови пред'явлення свідоцтва про смерть та укладених Договорів про надання Ломбардом фінансового кредиту і застави майна до Ломбарду, якщо інше не передбачене внутрішніми нормативними актами Товариства, мають право:

- сплатити суму фінансового кредиту та проценти за користування та укласти додаток до Договору застави майна до Ломбарду та залишити майно на зберіганні (строком не менше ніж на 6 місяців);
- за умови пред'явлення свідоцтва про право на спадщину на Предмети застави, відповідного додатку до Договору та документу, що посвідчує особу, отримати Предмет/ти застави.

Спадкоємець обов'язково повинен пред'явити оригінал свідоцтва про право на спадщину та надати працівнику філії його копію.

2.23. Клієнт має право отримувати інформацію щодо діяльності Ломбарду, зокрема, щодо послуг, які надаються Ломбардом та іншу інформацію у відповідності до чинного законодавства.

Рекламні, інформаційні, інші повідомлення щодо послуг Ломбарду та умов надання таких послуг, а

також повідомлення щодо виконання Клієнтами зобов'язань за укладеними Договорами, можуть надсилатись Ломбардом у вигляді поштової, електронної кореспонденції, за допомогою засобів зв'язку, у вигляді смс-повідомлень, шляхом розміщення відповідної інформації на веб - сайті Товариства тощо. Надаючи свою контактну адресу, номери телефонів, адреси електронної пошти чи інших засобів зв'язку при укладенні Договорів, Клієнт надає свою згоду на їх використання Товариством для надсилання вказаної вище інформації.

2.24. Перед укладенням Договору Клієнт ознайомлюється з цими Правилами, про що зазначається в Договорі фінансового кредиту. Підписуючи Договір, Клієнт також підтверджує свою згоду з усіма умовами, що зафіксовані в Договорі та Правилах Товариства.

3. Порядок ведення обліку Договорів про надання Ломбардом фінансового кредиту.

3.1. Облікова та реєструюча система Товариства ведуться в електронному вигляді шляхом використання відповідного програмного забезпечення, що забезпечує облік Клієнтів Ломбарду та здійснює реєстрацію їх операцій.

3.2. Склад та структура технічного забезпечення визначаються Ломбардом самостійно, виходячи з його можливості постійно дотримуватись вимог до облікової та реєструючої систем, установлених – Національним Банком України, захисту від несанкціонованого доступу.

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

3.4. Щоденно виконується процедура резервного копіювання бази даних.

3.5. Доступ до програмного забезпечення даних облікової та реєструючої систем Ломбарду є обмеженим та дозволяється лише визначеному на це персоналу. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем, Товариство розроблює порядок установлення відповідних паролів.

3.6. Дані облікової системи Ломбарду містять наступну інформацію про фізичну особу - споживача послуг:

- прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи;
- дані документа, що посвідчує особу (номер, серія, дата видачі, орган, що видав);
- місце проживання фізичної особи.

3.7. Дані реєструючої системи Ломбарду також містять інформацію про:

- дату та номер Договору;
- строк дії Договору;
- дату закінчення дії Договору;
- короткий опис Предмета застави;
- дату надання послуги;
- вид послуги;
- суму послуги;
- дату звернення стягнення на Предмет застави;
- суму до повернення Заставадавцю;
- заборгованість за Договором;
- тощо.

3.8. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Товариства здійснює обробку даних та узагальнює щоквартальну статистичну інформацію щодо:

- загальної суми наданих фінансових кредитів у розрізі Предметів застави, що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна);
- загальної суми погашених фінансових кредитів у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок Предмета застави);
- загальної суми отриманих процентів за користування фінансовим кредитом у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок Предмета застави);
- загальної суми сплачених неустойок у розрізі способів погашення (погашено грошовими коштами, за рахунок Предмета застави);
- доходу з реалізації заставленого майна;
- загальної кількості наданих фінансових кредитів у розрізі Предметів застави, що їх забезпечують (виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, побутової техніки, іншого майна).

3.9. Інформація щодо діяльності Товариства надається Товариством згідно із законодавством. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Товариства забезпечує експорт інформації у форматі, визначеному Національним Банком України, при формуванні інформації, яка подається до

Національного Банку України відповідно до законодавства.

4. Порядок доступу до документів та іншої інформації Товариства, захист інформації; порядок зберігання Договорів, а також інших документів, пов'язаних з наданням Товариством фінансових кредитів.

4.1. Документи та інша інформація, що пов'язана з діяльністю Товариства по наданню фінансових послуг з надання фінансових кредитів, є конфіденційною інформацією.

4.2. Товариство зобов'язується зберігати конфіденційність щодо умов Договорів та іншої інформації, яка стала відома Товариству під час виконання Договорів про надання Ломбардом фінансового кредиту.

4.3. Зазначена в п. 4.2 інформація може бути доведена Товариством до відома третіх осіб лише у наступних випадках:

- за письмовою згодою сторони за Договором;
- Клієнту - споживачу послуг щодо послуг, які він отримував, на підставі письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом Клієнта;
- за рішенням, ухвалою або постановою суду;
- органам державної влади та місцевого самоврядування відповідно до вимог чинного законодавства.

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

4.5. Комп'ютерні системи Товариства розробляються виключно із можливістю захисту від несанкціонованого доступу до інформації облікової та реєструючої системи.

4.6. Інформації облікової та реєструючої систем Ломбарду забезпечує захист та унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих після здійснення операцій засобами програмного забезпечення.

4.7. Щоденно виконується процедура резервного копіювання баз даних, резервні копії яких зберігаються на окремому спеціалізованому носії інформації.

4.8. Доступ до програмного забезпечення даних облікової та реєструючої систем Товариства є обмеженим та дозволяється лише визначеному на це персоналу.

4.9. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем Товариство розробляє порядок установлення відповідних паролів.

4.10. Порядок зберігання Договорів, а також інших документів, пов'язаних з наданням Товариством фінансових кредитів:

- З часу підписання (укладення) і до дня передачі в архів Ломбарду, укладені Договори та інша документація, зберігаються за місцем їх формування в справах.
- З метою забезпечення збереження Договорів та іншої документації, справи перебувають у спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, що унеможлиблює доступ до них сторонніх осіб.

4.11. Договори про надання Ломбардом фінансового кредиту та застави майна, а також інша документація групуються у справи та передаються до архіву Товариства згідно встановленого порядку, де підлягають відповідному оформленню з дотриманням вимог, встановлених відповідним розпорядженням керівництва Товариства (підшивання в обкладинку з твердого картону, нумерація аркушів у справі; складання підсумкового напису; складання внутрішнього опису документів; оформлення обкладинки справи тощо).

4.12. Видача з архіву Договорів (їх копій) та інших документів у тимчасове користування стороннім особам та установам здійснюється лише у випадках, встановлених законодавством, з дозволу керівництва Ломбарду. Ознайомлення з документацією безпосередньо в архіві здійснюється за умови обов'язкового узгодження у встановленому в Товаристві порядку та відповідної реєстрації.

4.13. Вилучення документації та Договорів із справ суворо забороняється. У виняткових випадках вилучення Договорів та документації допускається з дозволу керівництва Ломбарду у випадках, встановлених законодавством.

4.14. Договори та інша документація зберігається в архіві Товариства протягом встановленого законодавством строку, але не менше 5 років, з подальшим знищенням такої документації, яке проводиться у відповідності до вимог чинного законодавства на підставі відповідного розпорядження керівництва Товариства.

5. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги. Механізм захисту прав споживачів.

5.1. Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Товариством наступним чином:

- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організації належного обслуговування Клієнтів Ломбарду відповідно до законодавства та внутрішніх документів Товариства;
- затвердження внутрішніх документів Товариства з надання фінансових та супутніх послуг (правил або положень, що регламентують надання Ломбардом фінансових та супутніх послуг, Договорів з надання Ломбардом фінансового кредиту, Договорів застави, тощо), які відповідають вимогам законодавства;
- не включення у Договори із Клієнтами Товариства умов, які є несправедливими;
- надання у доступній формі Клієнтам Товариства 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;
- 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 Товариства відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- надання Клієнтам Товариства інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника, уповноваженого розглядати скарги та заяви Клієнтів Товариства.

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

- проведення переговорів з відповідними співробітниками;
- звернення Клієнтом зі скаргою/заявою до керівництва Ломбарду;
- звернення Клієнта зі скаргою до Національного Банку України чи до інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- звернення до суду.

5.3. Ломбард розкриває Позичальникам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у "кутку споживача" у філії та/або на власному веб-сайті Ломбарду, така інформація включає:

- перелік послуг, що надаються Ломбардом, порядок та умови їх надання;
- вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

5.4. На вимогу Клієнта Ломбард надає:

- відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;
- іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

5.5. Товариство перед укладенням з Клієнтами Договору про надання Ломбардом фінансового кредиту повідомляє їм у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті та /або куточку споживача про:

- Ломбард, який надає кредит;
- найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Ломбарду, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
- відомості про державну реєстрацію Ломбарду;
- інформацію щодо включення Ломбарду до відповідного державного реєстру фінансових установ;
- інформацію щодо наявності в Ломбарду права на надання відповідної фінансових кредитів;
- контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;
- фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Клієнт, (сума до повернення, що зазначається в Договорі).
- наявність/відсутність у Клієнта права на відмову від Договору про надання фінансових послуг;
- строк, протягом якого Клієнтом може бути використано право на відмову від Договору, а також

- інші умови використання права на відмову від Договору;
- мінімальний строк дії Договору;
- наявність у Клієнта права розірвати чи припинити Договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій;
- порядок внесення змін та доповнень до Договору;
- неможливість збільшення фіксованої відсоткової ставки за Договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;
- механізми захисту прав споживачів фінансових послуг;
- можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
- підтвердженням, що інформація, зазначена в статтях 6-7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", надана Клієнту є його підпис в Договорі про надання фінансового кредиту Ломбардом;
- інші питання, не передбачені даними Правилами регулюються нормами чинного законодавства України.

6. Порядок моніторингу наданих Товариством кредитів;

Управління ризиками, створення та використання резервів для покриття ризиків, а також супроводження прострочених кредитів.

6.1. З метою нагляду за своєчасністю виконання Клієнтами своїх зобов'язань, за укладеними договорами про надання ломбардом фінансового кредиту та застави майна до ломбарду та оперативного планування руху грошових потоків Товариства, Ломбард проводить моніторинг наданих фінансових кредитів.

6.2. Порядок моніторингу наданих та супроводження прострочених кредитів враховує специфіку ломбардної діяльності. Обов'язки з проведення такого моніторингу покладаються в межах посадових обов'язків в такому порядку на:

- працівників філій;
- керівників філій;
- керівника Ломбарду.

6.3. Порядок моніторингу, укладених Ломбардом договорів надання ломбардом фінансового кредиту з урахуванням специфіки діяльності ломбарду складається з наступних етапів:

- щоденний аналіз договорів наданих ломбардом фінансового кредиту, за якими настав термін виконання зобов'язань, що здійснюється шляхом аналізу даних облікової та реєструючої системи, роздрукування відповідних зведених відомостей;
- проведення роботи з Клієнтами направленої на спонукання виконання зобов'язань за договорами про надання фінансового кредиту (телефонування, спонукання до виконання клієнтом зобов'язань за договором, зокрема шляхом укладення договорів пролонгації, перезастави);
- прийняття рішення щодо інкасації (передачі предмету застави з філії до головного офісу - центрального сховища) з метою подальшого звернення стягнення, в разі невиконання зобов'язань за договором про надання ломбардом фінансового кредиту;

6.4. Управління ризиками:

6.4.1. За наявності факту прострочення договору про надання ломбардом фінансового кредиту (порушення терміну погашення заборгованості) проводиться перший етап процесу управління ломбардними ризиками:

- ідентифікація ризику;
- аналіз ризику та його характер;
- розрахунок очікуваних втрат, розмір (обсяг) можливих втрат: перевищення розміру ломбардної претензії над сумою, що буде отримана від реалізації предмету застави імовірність негативної події, тривалість впливу ризику.

6.4.2. За аналізом здійснюється порівняння реального та допустимого рівнів ризиків.

6.4.3. У випадку, якщо фактичний ризик можливості невиконання Клієнтом зобов'язань за договором про надання ломбардом фінансового кредиту перевищує межі допустимого, уповноваженим працівником вживаються відповідні заходи з метою недопущення зростання рівня ризиковості та відповідно можливого звернення стягнення на майно Клієнта.

6.5. Для покриття можливих ризиків Товариством створюються відповідні резерви, порядок та безпосередньо використання яких здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства.

Bystrany spikysum nrokyuopobano; wuzawuro 121 gaw
Tosde Sopu & Annyr P. E
Ceyonap Sopu & Annyr E. B.

[Signature]
1999
[Signature]