

«Затверджено»
Рішенням Загальних зборів учасників
ПТ «Дяченко, Скрипка. Ломбард ЮК «ДЕМОС»
Протокол № 100 від 13.07.2021 року
Голова зборів _____ І.Л. Скрипка



***Внутрішні правила
про надання фінансових та супутніх послуг
Повним товариством
«Дяченко, Скрипка. Ломбард ЮК «ДЕМОС»
(нова редакція)***

м. Запоріжжя

Ці Правила регламентують порядок надання Повним товариством «Дяченко, Скрипка. Ломбард ЮК «ДЕМОС» (далі – ломбард) фінансових та супутніх послуг. Правила розроблені Товариством з урахуванням вимог чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, які визначають порядок провадження діяльності з надання ломбардами фінансових та супутніх послуг з надання фінансових кредитів, 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.

У відповідності до Засновницького договору ломбарду – нова редакція Правил затверджена рішенням Загальних зборів учасників Повного товариства «Дяченко, Скрипка. Ломбард ЮК «ДЕМОС» - Протокол № 100 від 13.07.2021 року.

Ці Правила підлягають розміщенню на власному веб-сайті ломбарду.

Терміни та визначення.

Ломбард, Кредитодавець, Заставодержатель - фінансова установа, 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.

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

Відокремлені підрозділи ломбарду - філії та відділення, 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 (переважно знаходиться керівництво) та здійснення управління і обліку.

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

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 про надання ломбардом фінансового кредиту.

Договір - письмовий документ, що встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта та Ломбарду, під час надання фінансового кредиту та передачі майна в якості застави.

Специфікація - документ, що містить розрахункові дані такі як: оціночна вартість предмету закладу, сума фінансового кредиту, термін користування фінансовим кредитом та інше розташований на зворотній стороні Договору, і є його невід'ємною частиною.

Працівник Ломбарду - особа (фахівець відокремленого підрозділу), уповноважена відповідним Дорученням, що видане Директором Товариства, та посадовою інструкцією на укладання від імені Ломбарду Договорів, приймання в якості предметів застави рухомого майна, визначення його оціночної вартості та видачу грошових коштів.

Застава - спосіб забезпечення фінансових зобов'язань шляхом прийому рухомого майна в якості предмету закладу.

Предмет - майно, що передається Заставадавцем у якості закладу.

Викуп - припинення зобов'язань за Договором на підставі погашення кредиту, процентів за його користуванням в повному обсязі та у визначений Сторонами строк та, як наслідок, повернення предмету застави.

Сума до повернення - це сума, яка сплачується Позичальником Кредитодавцю та складається із суми Кредиту та процентів за користування Кредитом.

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

Правила відображають внутрішню систему, умови та порядок надання Товариством фінансових та супутніх послуг з надання фінансових кредитів.

1. Перелік фінансових послуг, що надаються ломбардом.

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.

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.

Супутні послуги:

- 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.

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

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.

2. Умови надання фінансових послуг ломбардом.

2.1. Ломбард надає фінансові послуги зазначені у Розділі 1 цих Правил з дотриманням вимог чинного законодавства.

Ломбард надає фінансові послуги за умови внесення інформації про нього до Державного реєстру фінансових установ та отримання відповідної ліцензії.

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.

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.

Надання Ломбардом фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням Ломбарду та/або його відокремлених підрозділів. Інформація про відокремлені підрозділи ломбарду повинна бути внесена до Державного реєстру фінансових установ. Діяльність відокремлених підрозділів повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

Ломбард не може здійснювати будь-якої іншої підприємницької діяльності, окрім підприємницької діяльності, передбаченої законодавством для ломбардів. У своїй діяльності Ломбард має дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема про захист прав споживачів.

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.

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

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

Строк дії договору визначається за погодженням сторін.

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

2.3. Забезпеченням зобов'язань Позичальника є застава майна Позичальника.

В якості предмета застави можуть виступати :

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

Страхування предмета застави здійснюється за взаємною згодою сторін.

2.4. Позичальник зобов'язується повернути Ломбарду суму Кредиту та сплатити проценти за користування Кредитом в порядку та на умовах визначених договором про надання ломбардом фінансового кредиту. Якщо датою повернення Кредиту є не робочий день Позичальника, то датою повернення вважається його перший наступний робочий день.

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

2.6. Процентні ставки за кредитами та плата за послуги, що надаються Ломбардом затверджуються відповідним наказом керівника, який має бути розміщено на видному для споживачів ломбардних послуг місці - в куточку споживача.

2.7. 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.

2.8. Оціночна вартість предмету застави розраховується за формулою:
залікова вага виробу * ціну дорогоцінного металу за грам металу, встановлену згідно наказу керівника товариства.

В наказі керівника вказується ціна за 1 грам дорогоцінного металу на вироби українського виробництва. На вироби без проби або імпортного виробництва ціна за 1 грам встановлюється за домовленістю сторін. При цьому враховується кредитна історія клієнта, його платоспроможність і очікувана ціна подальшої реалізації предмету закладу майна.

2.9. Оцінка предмету закладу здійснюється відповідно до правил, інструкцій, методик оцінки майна затверджених директором Товариства. Опробування предмету з дорогоцінного металу здійснюється шляхом здійснення надпилу та використання хімічного реактиву.

Оціночна вартість дорогоцінного каміння визначається працівником ломбарду виходячи з кон'юнктури ринку, цін, що склалися на ринку, з урахуванням якісних показників дорогоцінного каміння для встановлення ступеню його ліквідності (колір, дефектність, вага, форма та якість гранування, кількість граней та ін.), та погоджується з Заставодавцем. У разі незгоди Заставодавця з визначеною працівником ломбарду оціночною вартістю каміння, дорогоцінне каміння під заклад не приймається.

Оцінка дорогоцінного каміння здійснюється на тих відокремлених підрозділах Товариства, де мають фахівців з оцінки дорогоцінного каміння.

Оціночна вартість предметів аудіо, відео, побутової техніки, товарів народного споживання визначається працівником виходячи з кон'юнктури ринку, цін, що склалися на ринку, з урахування якісних показників предметів застави та погоджується з Заставодавцем. У разі незгоди Заставодавця з визначеною працівником ломбарду оціночною вартістю даний предмет під заклад не приймається.

Оціночна вартість предметів застави встановлюється за згодою сторін.

Сума процентів за користування кредитом нараховується в день погашення кредиту чи подовження договору. При цьому враховується як перший день надання кредиту так і день погашення. В наступний день, після закінчення строку, на який надано кредит, проценти не нараховуються. Подовжити дію договору та сплатити проценти клієнти товариства мають можливість у будь якому відділенні товариства. При подовженні дії договору з Позичальником укладається додаткова угода.

2.10. На процентну ставку кредиту може встановлюватися знижка. Максимальний розмір одержують деякі категорії населення: учасники ВВВ, бойових дій, АТО (при наявності підтверджувальних документів).

2.11. Клієнти ломбардів повного товариства мають **дисконти на процентну ставку для кожного ДФК**, які розраховуються обліковою та реєструючою системою ломбарду з використанням програмного забезпечення.

Формула розрахунку дисконту:

- КІЛЬКІСНА ЧАСТИНА ЗНИЖКИ:

Кількісна частина дисконту ДФК = Кількісний коефіцієнт ДФК * Максимальний розмір знижки,

Кількісний коефіцієнт ДФК = Кількість унікальних місяців / Кількість місяців,
Де,

Кількість унікальних місяців – це кількість місяців від 01.05.2008 року, у яких були оформлені ДФК для конкретного клієнта;

Кількість місяців – це кількість місяців від 01.05.2008 року.

- СУМАРНА ЧАСТИНА ЗНИЖКИ.

Сумова частина дисконту ДФК = Сумовий коефіцієнт ДФК * Максимальний розмір знижки,

Сумовий коефіцієнт ДФК = Середньоарифметична сума кредиту / Максимальна середньоарифметична сума кредиту, Де,

Середньоарифметична сума кредиту - середньоарифметична сума кредиту по клієнту за весь час.

Максимальна середньоарифметична сума кредиту – максимальна середньоарифметична сума кредиту за весь час.

Загалом отримуємо:

Дисконт ДФК =(Кількісна частина дисконту ДФК * КК + Сумова частина дисконту ДФК * КС) / (КК+КС), Де,

КК – коефіцієнт питомої ваги кількісної частини дисконту ДФК (можливі зміни за наказом керівництва).

КС – коефіцієнт питомої ваги сумарної частини дисконту ДФК (можливі зміни за наказом керівництва).

Залежно від значення коефіцієнта, ДФК ставиться до наступних категорій:

Коефіцієнт ДФК	Назва категорії дисконту	Максимальна кількість днів відстрочки
≥ 0 і $\leq 0,25$	Срібний	30
$> 0,25$ і $\leq 0,5$	Золотий	30
$> 0,5$ і $\leq 0,75$	Платиновий	45
$> 0,75$ і $\leq 0,99$	Брильянтовий	60
$> 0,99$ і ≤ 1	Ізумрудний	60

Процентна ставка для ДФК, з урахуванням дисконтного коефіцієнту, розраховується по формулі:

$$\% \text{СтДис} = (100 - \text{МаксДиск} * \text{ДисКоеф}) * \% \text{СтБаз} / 100, \text{ де}$$

%СтДис - процентна ставка з урахуванням дисконтного коефіцієнту;

ДисКоеф – дисконтний коефіцієнт ДФК;

МаксДиск - максимальна дисконтна знижка в відсотках (встановлюється наказом керівника товариства);

%СтБаз – базова процентна ставка з урахуванням періоду та оціночної вартості закладу (встановлюється наказом керівника товариства);

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.

2.12. Перед укладанням Договору Клієнт ознайомлюється з Внутрішніми правилами ломбарду про надання фінансових та супутніх послуг, процентними ставками, цінами та, що діють на день укладення Договору про надання ломбардом фінансового кредиту та Договору закладу майна до ломбарду, затвердженими директором Товариства, чим підтверджує даний факт підписом в Специфікації до Договору.

2.13. Сума грошових коштів, що надається Клієнту в якості кредиту зазначається у Специфікації до Договору про надання ломбардом фінансового кредиту та Договору закладу майна до ломбардної установи, що підписується як Кредитодавцем так і Позичальником та у відповідному чеку, що видається Клієнту. Після проведення операції погашення процентів та кредиту за Договором фінансового кредиту, Договору закладу майна до ломбардної установи, формується документ, що підтверджує факт проведення операції, в якому зазначається, що Кредитодавець та Позичальник всі зобов'язання виконали в повному обсязі. Сторони претензій та зауважень по виконанню послуг не мають.

2.14. У разі невиконання Заставодавцем, як Позичальником, своїх зобов'язань за Договором про надання ломбардом фінансового кредиту у повному обсязі та у визначений строк, Заставодержатель з метою погашення Фінансового кредиту, а також процентів за користування фінансовим кредитом, відшкодування збитків та інших витрат, понесених внаслідок невиконання Заставодавцем, як Позичальником, зобов'язань по Договору про надання ломбардом фінансового кредиту, має право без додаткового попередження Заставодавця звернути стягнення на закладене майно шляхом його примусового відчуження третім особам в обраний ним самим спосіб або іншим способом, що не суперечить чинному законодавству України.

Кредитодавець має право, розпочати передпродажну підготовку предмету застави до продажу (змінювати форми предмету, видалення окремих частин предмету, чистку тощо) на наступний день, після невиконання Позичальником своїх зобов'язань за Договором фінансового кредиту в обумовлений Сторонами строк, при цьому Позичальник втрачає право вимагати від Кредитодавця повернути предмет застави в попередньому стані та усунути спричинені предмету ушкодження.

2.15. Під час користування кредитом, предмет застави Клієнта зберігається у сховищах та/або сейфі Ломбарду. У випадку втрати предмета застави Заставодержатель - ломбард, несе відповідальність перед Заставодавцем - клієнтом, у розмірі оцінної вартості предмета застави, встановленої в Специфікації до Договору, а за недостачу або ушкодження предмета застави - у розмірі суми, на яку знизилась його оцінна вартість, за винятком ушкоджень, які були здійснені при апробації предмету з дорогоцінного металу.

3. Умови та порядок укладання договорів зі споживачами фінансових послуг .

3.1 Ломбард надає фінансові кредити фізичним особам під заставу майна на визначений строк і під процент.

Фінансові кредити фізичним особам надаються Ломбардом на підставі договору про надання ломбардом фінансового кредиту.

Договір про надання ломбардом 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", Цивільного кодексу України, інших законів з питань регулювання фінансових послуг та вимогам визначеним цими Правилами.

Договір про надання ломбардом фінансового кредиту повинен бути підписаний Позичальником та працівником ломбарду, уповноваженим на це керівником ломбарду.

Працівник ломбарду, уповноважений керівником 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.

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

3.2. Договір про надання ломбардом 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 - фіксована;
- річну відсоткову ставку за кредитом;
- посилання на Договір закладу майна до ломбардної установи, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності;
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту;
- підтвердження, що підписуючи Договір про надання ломбардом фінансового кредиту, Позичальник, як суб'єкт персональних даних, дає свій добровільний та однозначний дозвіл на вчинення Повним товариством «Дяченко, Скрипка. Ломбард ЮК «ДЕМОС», як володільцем бази персональних даних, всіх дій, які, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», є обробкою його персональних даних у відповідності до сформульованої мети їх обробки;
- підтвердження про ознайомлення Позичальника з цими Правилами про надання фінансових та супутніх послуг ломбардом.

3.3. Договір про надання ломбардом фінансових кредитів може містити й інші умови, за згодою сторін.

3.4. Договір про надання ломбардом фінансового кредиту та Договір закладу майна до ломбардної установи, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту, оформлені як один документ. Цей документ за формою і змістом повинен відповідати вимогам, установленим чинним законодавством.

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

4.1. Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг (далі – договори та документи), з моменту їх створення (оформлення) в звіти за місяць і до передачі їх в

бухгалтерію ломбарду зберігаються за місцем їх створення (оформлення) та формування у відокремлених підрозділах ломбарду.

4.2.3 метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження договори та документи, сформовані в звіти за місяць, до передачі їх в бухгалтерію ломбарду зберігаються у відокремлених підрозділах ломбарду у спеціально відведених для цього приміщеннях, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

4.3.Зберігання договорів та документів, оформлення їх і передачу до бухгалтерії ломбарду забезпечує керівник відокремленого підрозділу ломбарду.

4.4.По закінченню звітної місяця звіти передаються на обробку бухгалтерських даних у бухгалтерію.

4.5.Зберігання в бухгалтерії ломбарду звітів, договорів та документів забезпечує працівник бухгалтерії ломбарду.

4.6.3 метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати договори та документи, сформовані в звіти, зберігаються у бухгалтерії ломбарду у спеціально відведеному для цього приміщенні (окрема кімната), що забезпечує їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

4.7.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.

4.8. Вилучення договорів та документів здійснюється відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України, за рішенням (ухвалою, постановою) суду з складанням відповідного протоколу. Особою, яка пред'являє рішення (ухвалу, постанову) суду про тимчасове вилучення речей і документів, має бути залишено копію вилучених документів, виготовлених з використанням копіювальної техніки, електронних засобів тощо. відповідних органів, установ, прийнятих у межах їх повноважень, передбачених законами України.

4.9. 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.

4.10. Знищення звітів, договорів та документів, термін зберігання яких закінчився, здійснюється у ломбарді відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

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

5.1. 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, керівником відокремлених підрозділів ломбарду, та внутрішнім аудитором, який здійснює внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовленими внутрішніми документами ломбарду.

5.2.Внутрішній контроль здійснюється відповідно до рішень загальних зборів учасників товариства 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.

5.3. 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.

5.4. Внутрішній контроль у ломбарді здійснюється шляхом проведення перевірок та постійного моніторингу.

5.5. Постійний моніторинг здійснюється у ході щоденної поточної діяльності як ломбарду, так і його відокремлених 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 дотриманням працівниками ломбарду вимог законодавства та внутрішніх регламентуючих документів ломбарду.

Результат внутрішнього контролю оформлюються у вигляді актів перевірок. Акти за результатами перевірок повинні вміщувати констатацію фактів, висновки та, за необхідності, пропозиції.

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.

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

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 в Інтернеті.

Режим робочого часу Ломбарду і відокремлених підрозділів, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується на веб-сайті Ломбарду.

Ломбард до укладення з клієнтами – споживачами фінансових послуг, договору про надання ломбардом фінансового кредиту надає клієнтам 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 фінансовою установою 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 фінансової установи у разі, коли вона 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.

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

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 процентів;
- 6) іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

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 мову.

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

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 також у періодичних або неперіодичних виданнях.

Ломбард після включення інформації про його відокремлений підрозділ до Державного реєстру фінансових установ на власному сайті також розміщає інформацію про такий підрозділ, а саме:

- найменування відокремленого підрозділу ломбарду;
- місцезнаходження відокремленого підрозділу;
- назва виду 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).

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.

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 (за наявності) в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів, засвідчених керівником ломбарду.

Ломбард на власному веб-сайті 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.

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

Посадові особи, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами ломбарду 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 підзвітності;
- справний стан відповідного устаткування, що знаходиться у його підзвітності;
- дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;
- невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу;
- дотримання Правил проведення фінансового моніторингу та Програми здійснення фінансового моніторингу;
- нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю 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

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.

8. 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.

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.

Бухгалтерія.

Забезпечення ведення бухгалтерського обліку здійснюється бухгалтерською службою – 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.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) ломбарду.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) ломбарду, яка створена та діє відповідно до 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.

9. Механізм захисту ломбардом прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги.

9.1. 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 документів ломбарду;

- затвердження внутрішніх документів 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 є несправедливими;
- 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 договорам, 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 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.

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

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

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

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача(або Позичальника, Клієнта), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів

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

9.4. 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:

- 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;
- умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- механізм захисту ломбардом прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- розмір винагороди ломбарду у разі, коли він пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

Підписуючи договір про надання фінансового кредиту ломбардом Позичальник підтверджує, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», йому надана.

10. Інші питання, не передбачені нормами цих Правил врегульовуються на підставі норм чинного законодавства України.
