

«Затверджено»

Протоколом Загальних зборів учасників  
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «КИТ  
ГРУП ПЛЮС» ТОВ «КИТ ГРУП» І  
КОМПАНІЯ»

№ 20/01 від 20.01.2025р.

Голова зборів  
Ткаченко



Л.П.

**Правила**  
**надання фінансових послуг**  
**ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ЛОМБАРД «КИТ ГРУП ПЛЮС»**  
**ТОВ «КИТ ГРУП» І КОМПАНІЯ»**  
(нова редакція)

## Терміни та визначення

**Відокремлені підрозділи ломбарду** – філії та відділення, що розташовані поза місцезнаходженням ломбарду та здійснюють усі або частину його функцій з надання фінансових та супровідних послуг ломбарду.

**Договір про надання ломбардного кредиту** – договір, яким врегульовано відносини між Ломбардом та Позичальником щодо отримання Ломбардного кредиту (надалі - Договір).

**Застава** - спосіб забезпечення зобов'язань, предметом якого є майно, яке, відповідно до чинного законодавства України, може бути відчужене заставодавцем та на яке може бути звернено стягнення. В силу застави заставодержатель має право у разі невиконання заставодавцем зобов'язання, забезпеченого заставою, а також в інших випадках, встановлених законом, одержати задоволення за рахунок заставленого майна переважно перед іншими кредиторами цього позичальника, якщо інше не встановлено законом (право застави).

**Заклад** - застава рухомого майна, при якій майно, що складає предмет застави, передається заставодавцем у володіння заставодержателя.

**Ідентифікація** – отримання Ломбардом сукупності даних, що дають змогу встановити особу Позичальника.

Під час ідентифікації Позичальника встановлюються наступні дані: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів), дату видачі та орган, що його видав, відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, чи номер паспорта із записом про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків в електронному безконтактному носії, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені.

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

**Ломбард** (в розумінні цих Правил) - **ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД «КИТ ГРУП ПЛЮС» ТОВ «КИТ ГРУП» І КОМПАНІЯ».**

Код ЄДРПОУ 39074991.

**Податковий статус:** платник податку на прибуток на загальних підставах.

**Місцезнаходження Ломбарду** (фактичне місце ведення діяльності чи розташування офісу, з якого проводиться щоденне керування діяльністю Ломбарду (переважно знаходиться керівництво юридичної особи) та здійснюється управління і облік): 61003, м. Харків, вул. Кооперативна, 6/8, кімната 302.

**Адреса веб-сайту:** <https://kit-lombard.in.ua/>.

**Адреса електронної пошти:** [info.kitlombard@gmail.com](mailto:info.kitlombard@gmail.com).

Відомості про державну реєстрацію: дата запису 30.01.2014р., номер запису 1 480 102 0000 060090.

Розпорядженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг № 1677 від 03.06.2014р., інформацію про Кредитора включено до Державного реєстру фінансових установ, про що видано Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи серія ЛД № 597.

Правомірність надання фінансових послуг підтверджено **Витягом із Державного реєстру фінансових установ**, адміністратором якого є Національний банк України, від 05.03.2024р. за р. № 27-0026/17220, згідно з яким до переліку фінансових послуг, які може надавати Ломбард, віднесено: надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів

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

**Позичальник** – дієздатна фізична особа, у тому числі споживач, яка отримує фінансову послугу (ломбардний кредит) та беззастережно прийняла (акцептувала) усі умови публічної

частини Договору про надання ломбардного кредиту та зобов'язалась їх дотримуватись, що підтверджено власноручним підписанням індивідуальної частини Договору про надання ломбардного кредиту (Акцепту), якою є Заява про приєднання до Договору про надання ломбардного кредиту.

**Правила** – локальний внутрішній документ Ломбарду, який визначає механізм, порядок та умови надання Ломбардного кредиту відповідно до Договору про надання ломбардного кредиту для задоволення власних потреб Позичальника на умовах забезпеченості, повернення, строковості, платності.

Правила надання фінансових послуг ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ЛОМБАРД «КИТ ГРУП ПЛЮС» ТОВ «КИТ ГРУП» І КОМПАНІЯ», затверджені протокольным рішенням Загальних зборів учасників № 17/06 від 17.06.2024р., та оприлюднені на офіційній веб-сторінці Ломбарду за посиланням: <https://kit-lombard.in.ua/>.

**Супровідні послуги Ломбарду** – послуги, які є передумовою надання ломбардного кредиту або впливають з його надання.

**Страхування предмета застави** – укладення договору страхування між позичальником та/або Ломбардом та страховою компанією про страхування предмета застави на погоджену між сторонами суму, але не більше його заставної вартості, визначеної за згодою сторін, за рахунок Позичальника в інтересах ломбарду (вигодонабувач) на строк дії Договору про надання ломбардного кредиту.

Інші терміни та визначення, що вживаються у Правилах, використовуються у значеннях, передбачених чинним законодавством України.

При наданні фінансових послуг Ломбард керується в т.ч. Цивільним кодексом України, Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (надалі - Закон), Законами України «Про споживче кредитування», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про заставу», Положенням про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженим постановою Правління Національного банку України № 199 від 29.12.2023р., іншими чинними нормативно-правовими актами України та Засновницьким договором Ломбарду, затвердженим Загальними зборами учасників Ломбарду від 11.07.2018р., посвідченим приватним нотаріусом Харківського МНО Ушивець О.Ю. 11.07.2018р. за р. № 15452.

## **1. Перелік послуг, що надаються Ломбардом**

### **1.1. Ломбардом надаються наступні фінансові послуги:**

1. надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів;
2. фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку та/або із здійснення еквайрингу платіжних інструментів;
3. торгівля валютними цінностями в готівковій формі.

Ломбард має право надавати фізичним особам фінансову платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку та/або із здійснення еквайрингу платіжних інструментів на підставі ліцензії на діяльність ломбарду лише за умови, що така фінансова послуга поєднується з основною діяльністю ломбарду (надання ломбардних кредитів).

Ломбард має право надавати фінансову послугу з торгівлі валютними цінностями в готівковій формі та фінансові платіжні послуги з переказу коштів без відкриття рахунку та/або із здійснення еквайрингу платіжних інструментів, якщо вони є валютними операціями, за умови отримання ліцензії Національного банку України на здійснення валютних операцій згідно з вимогами, встановленими Законом України «Про валюту і валютні операції».

### **1.2. Крім фінансових послуг, передбачених п. 1.1 Правил, Ломбард має право:**

1. оплачувати за дорученням своїх клієнтів вартість товарів, робіт і послуг у межах наданих їм кредитів, якщо це передбачено кредитним договором;
2. здійснювати посередницьку діяльність із страхування предмета застави, яким забезпечено зобов'язання за договором про надання ломбардного кредиту;
3. здійснювати управління предметом застави в період до його реалізації в порядку звернення стягнення;
4. здійснювати продаж предмета застави, на який ломбардом звернено стягнення;
5. здійснювати передпродажну підготовку, ремонт, переробку майна, яке було предметом

застави за кредитним договором та на яке ломбардом звернено стягнення;

6. надавати послуги із зберігання майна;

7. виключно з метою надання кредиту надавати послуги оцінки майна, що передається в заставу, з урахуванням встановлених законодавством України вимог щодо проведення оцінки окремих видів майна;

8. здійснювати діяльність з надання в оренду (суборенду) майна, яке належить ломбарду на праві власності та/або користування та не використовується для здійснення діяльності ломбарду;

9. інвестувати власні кошти.

**1.3.** При наданні фінансових послуг Ломбард здійснює первинний фінансовий моніторинг - сукупність заходів, які спрямовані на виконання вимог чинного законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення (надалі – запобігання та протидія).

Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації Позичальників та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів.

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

## **2. Умови надання фінансових послуг Ломбардом.**

**2.1.** Ломбард надає фінансові послуги у повній відповідності до вимог чинного законодавства України.

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

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.

Діяльність ломбарду з надання фінансових послуг, передбачених п.п. 1.1, 1.2 р. 1 Правил, не може суміщатися з наданням будь-яких інших видів фінансових послуг.

У своїй діяльності Ломбард дотримується вимог чинного законодавства України, в т.ч. про захист прав споживачів.

Ломбард не залучає третіх осіб/посередників під час надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит на умовах ломбардного кредиту.

**2.2.** 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.

У випадку загального вимкнення електроенергії (блек-аут) Договори мають укладатися на бланках таких для таких договорів (за використання), заздалегідь роздрукованих за допомогою комп'ютерної програми з подальшою їх реєстрацією в обліково-реєструючій системі Ломбарду після відновлення постачання електроенергії. При цьому Договори, заповнені від руки мають однакову юридичну силу з заповненими на комп'ютері. В даному випадку готівкові операції проводяться через реєстратор розрахункових операцій, підключений до блоку безперебійного живлення або з використанням розрахункових квитанцій.

**2.3.** Процес та умови кредитування врегульовано Договором про надання ломбардного кредиту (надалі – Договір).

**2.4.** Забезпеченням зобов'язань Позичальника є застава майна Позичальника, яке передається на зберігання Ломбарду на умовах закладу.

В якості предмета застави можуть виступати:

- вироби з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння,
- брухт дорогоцінного металу,
- побутова та офісна техніка,

- предмети антикваріату, картини, тощо;
- інше майно, не заборонене та не обмежене чинним законодавством України в цивільному обігу.

**2.5.** Предметом застави не може бути:

- 1) нерухоме майно (включаючи землю), фінансові інструменти, корпоративні права, а також пов'язані з ними майнові права позичальника;
- 2) кошти в національній або іноземних валютах (крім готівкових банкнот та монет, що мають нумізматичну цінність та вилучені з обігу в Україні);
- 3) електронні гроші, віртуальні активи;
- 4) об'єкти, зазначені у частині четвертій статті 576 Цивільного кодексу України;
- 5) товари подвійного використання, включені до Єдиного списку товарів подвійного використання, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 86 від 28.01.2004р.

**2.6.** Предмет застави підлягає обов'язковому добровільному страхуванню Позичальником на користь Кредитора (вигодонабувач) від ризиків угону, знищення, пошкодження, завдання збитків третіми особами (повне КАСКО), воєнних ризиків на суму, що відповідає оціночній вартості Предмету застави, у погодженій із Заставодержателем страховій компанії в день укладення нотаріально посвідченого договору застави/оформлення Заяви про приєднання до Договору про надання ломбардного кредиту (застава/заклад транспортного засобу).

**2.7.** Строк кредитування від 1 до 30 днів, з можливістю пролонгації.

Строк користування Ломбардним кредитом обчислюється календарними днями і встановлюється в Договорі. Датою надання Кредиту є дата укладення Договору, якщо іншу дату не визначено в Заяві про приєднання. Строк дії Договору співпадає зі строком користування Ломбардним кредитом і визначається Договором.

У разі, якщо Позичальник прострочив строк користування Ломбардним кредитом, а Кредитодавець не звернув стягнення на заставлене/закладене майно Позичальника, Позичальник має право викупити Предмет застави, шляхом повернення суми Ломбардного кредиту в повному обсязі та сплати Кредитодавцю суми процентів в повному обсязі за весь фактичний строк користування Ломбардним кредитом.

Якщо датою повернення Ломбардного кредиту є вихідний, або не робочий день Кредитодавця, то датою повернення Ломбардного кредиту вважається перший наступний робочий день.

**2.8.** Процентні ставки за Кредитом та плата за супровідні послуги, що надаються Ломбардом затверджуються відповідним наказом (розпорядженням, тощо) який має бути розміщено у видному для споживачів ломбардних послуг місці (куточок споживача).

Проценти за користування Ломбардним кредитом сплачуються Позичальником з урахуванням фактичного строку користування Ломбардним кредитом. Сума процентів за користування Ломбардним кредитом нараховується Ломбардом за кожен день користування Ломбардним кредитом, при цьому враховується перший день надання Ломбардного кредиту та день погашення Ломбардного кредиту. При умові пролонгації Договору, день погашення Ломбардного кредиту не враховується. Але в будь-якому випадку мінімальним строком для такого нарахування є один календарний день. Ломбард не має права збільшити фіксовану процентну ставку за Договором без письмової згоди Позичальника.

Нарахування процентів за Договором припиняється в момент звернення стягнення на Предмет застави.

За умови повного погашення процентів за користування Ломбардним кредитом на день звернення Позичальник має право звернутись до Кредитора щодо внесення змін до діючих умов кредитування з наступними пропозиціями:

- продовжити строк дії Договору, при цьому розмір процентів за користування Кредитом залишаються незмінним (умова реалізації права Позичальником: сплата процентів за той строк, на який має намір подовжити дію Договору);
- повернути частину Кредиту;
- отримати додаткову суму Кредиту, в разі якщо за згодою Сторін буде збільшено оціночну вартість Предмету застави та/або надано додаткову заставу;

**2.9.** Особа, яка є членом органу управління або співробітником Ломбарду, може укласти договори з Ломбардом щодо надання такій особі фінансового кредиту на умовах, що не відрізняються від звичайних.

**2.10.** Фінансові послуги надаються Ломбардом/відокремленим підрозділом Ломбарду у

приміщенні, віднесеному до нежитлового фонду, що розташоване в капітальній будівлі та належить Ломбарду на праві власності або користування, площею не менше 5 м.кв., обладнаному засобами охоронної та пожежної сигналізації, відеоспостереженням, та облаштованому для надання послуг ломбарду, зокрема, місцем, спеціально відведеним для зберігання заставленого майна.

Спеціальне місце зберігання заставленого (закладеного) майна розташовуються за місцезнаходженням Ломбарду чи його відокремленого підрозділу або за іншою адресою, визначеною договором застави (закладу) та обладнується необхідними засобами, які мають забезпечити зберігання предметів застави (закладу) та утримання предметів застави (закладу) у належному стані.

**2.11.** Сума Кредиту визначається виходячи із оціночної вартості Предмету застави.

Предмет застави оцінюється за взаємною згодою Заставодержателя та Заставодавця, в межах максимальної оціночної вартості, встановленої згідно відповідних внутрішніх правил Заставодержателя.

Оцінка виробів із дорогоцінних металів здійснюється із розрахунку за 1 грам брухту згідно проби, якій відповідає виріб, а також цін, встановлених Розпорядженням або Наказом уповноваженої особи Ломбарду (із врахуванням цін Державної скарбниці України, світових цін та звичайних цін конкуруючих підприємств).

У випадку необхідності підтвердження проби дорогоцінного металу, працівник Ломбарду має право перевірити вироби на відповідність проби. Якщо клієнт відмовляється – вироби не приймаються.

Якщо Предметом застави є виріб із дорогоцінного металу в якому є каміння, або будь-які вставки із недорогоцінного металу, незалежно від цінності, розміру, ваги, кольору та будь-яких інших властивостей каміння або вставки, оцінка каміння або вставки не здійснюється. В такому разі, оцінці підлягає лише дорогоцінний метал із розрахунку за 1 грам брухту згідно проби, якій відповідає виріб та цін, встановлених рішенням Ломбарду за вирахуванням ваги каміння або вставки. Каміння або вставки із недорогоцінного металу, які знаходилися у реалізованому Предметі застави не повертаються Заставодавцю, так як Предмет застави проходить передпродажну підготовку.

Оцінка іншого майна, що може виступати в якості Предмета застави, здійснюється на підставі внутрішніх методик оцінки Ломбарду в залежності від виду цього майна (побутова та офісна техніка, мобільні телефони та інше).

У разі, якщо предметом застави є транспортний засіб, визначення його оціночної вартості відбувається з залученням незалежного експерта з оцінки майна.

**2.12.** Врегулювання простроченої заборгованості.

У разі невиконання/неналежного виконання Позичальником своїх зобов'язань за Договором Ломбард вправі у будь-який час задовольнити свої вимоги за Договором (в т.ч., однак, не обмежуючись здійснити погашення боргу за: Кредитом; процентами за користування Кредитом; платою за зберігання Предмету застави; витратами, пов'язаними зі зверненням стягнення на Предмет застави) шляхом звернення стягнення на Предмет застави в будь-який спосіб, передбачений чинним законодавством України, в т.ч., але не виключно,

а) звернути стягнення на Предмет застави (у тому числі перетворити його на брухт) шляхом його примусового відчуження (без набуття права власності Кредитором), зокрема, шляхом реалізації від імені та за дорученням Позичальника (яке отримане в момент укладення Договору шляхом підписання Акцепту) третім особам в позасудовому порядку, при цьому спосіб відчуження обирається Кредитором на його власний розсуд, зокрема, шляхом укладення з іншими особами Договорів доручення, комісії на продаж Предмету застави третім особам тощо;

б) після настання строку повернення Кредиту від імені і за дорученням Позичальника (яке отримане в момент укладення Договору шляхом підписання Акцепту) на проведення будь-яких дій з Предметом застави здійснити його реставрацію, переробку, чищення, полірування, клеймування, підготовку до продажу, технічне обслуговування тощо, та реалізувати Предмет застави у спосіб який обирається Кредитором на його власний розсуд, та за ціною не нижчою віданого, але не повернутого Кредиту або іншою ціною з урахування ринкової кон'юнктури, попиту, стану Предмета застави на момент продажу тощо;

в) звернути стягнення на заставлене майно шляхом набуття права власності на Предмет застави за ціною, що дорівнює сумі загального невиконаного зобов'язання Позичальника за Договором;

г) звернути стягнення на Предмет застави в порядку та у спосіб, передбачений Договором застави (закладу) транспортного засобу відповідно до чинного законодавства України.

За зверненням Позичальника Ломбард виплачує різницю в разі перевищення суми, отриманої від реалізації Предмету застави, над загальною сумою зобов'язань Позичальника за Договором, за вирахуванням відшкодування витрат Кредитора, пов'язаних із зверненням стягнення на Предмет застави.

Оподаткування такої виплати здійснюється згідно з чинним законодавством України.

**2.13.** Ломбард вправі без отримання згоди Позичальника відступити права вимоги за Договором новому кредитору, в т.ч. шляхом укладення договору відступлення права вимоги (цесії), факторингу, або залучити колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості. Кредитор зобов'язаний повідомити Позичальника у спосіб, передбачений ч. 1 ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» (протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за Договором новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості) про такий факт та про передачу персональних даних Позичальника, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

**2.14.** Кредитор вправі звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», з метою інформування про необхідність виконання Позичальником зобов'язань Договором. Це право в повній мірі може бути реалізоване новим кредитором, колекторською компанією (надалі- Правонаступники).

Кредитору (його Правонаступнику) заборонено повідомляти інформацію про укладення Позичальником Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього Договору, окрім випадків, передбачених Законом України «Про споживче кредитування».

Кредитор (його Правонаступник) здійснюють фіксування кожної безпосередньої взаємодії з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, а також попереджають зазначених осіб про таке фіксування.

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

**2.16.** Документарне оформлення надання ломбардного кредиту під заставу транспортного засобу здійснюється за такими варіантами (на розсуд Ломбарду):

- укладення договору про надання ломбардного кредиту шляхом оформленням Додатку № 1 до Договору, яким є Заява про приєднання до Договору про надання ломбардного кредиту, що передбачає передачу у володіння (зберігання) Ломбарду транспортного засобу, або

- укладення договору про надання ломбардного кредиту шляхом оформленням Додатку № 1 до Договору, яким є Заява про приєднання до Договору про надання ломбардного кредиту, що передбачає передачу у володіння (зберігання) Ломбарду транспортного засобу, з одночасним укладенням Договору застави транспортного засобу, що посвідчується в нотаріальному порядку.

**2.17.** Договір застави транспортного засобу, який укладається з метою забезпечення виконання Позичальником умов договору про надання ломбардного кредиту, має відповідати нормам Цивільного кодексу України та Закону України «Про заставу» та містити:

- 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;

- поняття та терміни;

- опис предмету застави;

- права та обов'язки сторін;

- реквізити договору про надання ломбардного кредиту, виконання якого забезпечено предметом застави, а саме: умови щодо розміру кредиту, строк повернення кредиту та процентна ставка за кредитом;

- відповідальність за ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження предмета застави;
- умови, порядок та підстави звернення стягнення на предмет застави;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору;
- підписи сторін.

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

3.1. Ломбард надає Позичальнику Кредит на умовах забезпеченості, повернення, строковості, платності у розмірі, визначеному у Заяві про приєднання (індивідуальна частина Договору про надання ломбардного кредиту), для задоволення власних потреб Позичальника.

3.2. Договір про надання ломбардного кредиту укладається відповідно до чинного законодавства України, в т.ч. ст.ст. 634, 638 Цивільного кодексу України, Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про споживче кредитування», Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), затвердженого постановою Правління Національного банку України № 113 від 03.11.2021р. (надалі - Положення), з врахуванням цих Правил.

3.3. Реалізуючи п. 5 ст. 9 Закону, Договір укладається шляхом приєднання та складається з двох частин:

- оферти - публічна частина договору, оприлюднена на офіційній веб-сторінці Ломбарду за посиланням: <https://kit-lombard.in.ua/>, яка є пропозицією, адресованою невизначеному колу дієздатних фізичних осіб, укласти Договір про надання ломбардного кредиту;

- акцепту - індивідуальна частина Договору у формі Заяви про приєднання, яка укладається (оформлюється) у простій письмовій формі, містить власноручно виконаний підпис Позичальника та підтверджує укладення Договору шляхом прийняття (акцепту) Оферти (публічної частини договору) та засвідчує факт передачі майна Позичальника у заставу (заклад) Ломбарду.

У Заяві про приєднання передбачаються в т.ч. відомості про: особу Позичальника (ідентифікація); предмет застави/закладу (деталізація); оціночна вартість предмету застави/закладу; розмір ломбардного кредиту; строк кредитування; розмір та порядок нарахування процентів за користування ломбардним кредитом; розмір та порядок нарахування процентів за зберігання предмету застави (закладу).

3.4. Індивідуальна частина Договору (Заява про приєднання) підписується Позичальником та працівником Ломбарду/відокремленого структурного підрозділу Ломбарду (Відділення), наділеним відповідними та достатніми повноваженнями на підставі довіреності.

3.5. До моменту укладання Договору (підписання Заяви про приєднання) уповноважений представник Ломбарду надає Позичальнику всю необхідну інформацію, передбачену чинним законодавством України та цими Правилами.

3.6. На виконання ст. 9 Закону України Договір містить наступні умови:

1) назву договору;

2) номер, дату та місце укладення договору;

3) відомості про надавача фінансової послуги: найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, відомості про внесення інформації про надавача фінансових послуг до Реєстру;

4) відомості про посередника (за наявності):

а) для юридичної особи - найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

б) для фізичної особи - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

в) для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті), дата та номер



запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань про проведення державної реєстрації;

г) номер та дата укладення договору посередника з надавачем фінансової послуги, на підставі якого такий посередник здійснює свою діяльність (у разі якщо такий договір укладений);

г) відомості про внесення інформації про посередника до Реєстру;

5) відомості про клієнта, який отримує фінансову послугу:

а) для фізичної особи - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

б) для фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті);

в) для юридичної особи - найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

б) предмет договору із зазначенням виду фінансової послуги, що надається відповідно до умов договору;

7) розмір фінансового засобу, зазначений у грошовому виразі, строки (термін) його внесення та умови взаєморозрахунків (якщо фінансова послуга передбачає внесення фінансового засобу у визначеному розмірі та/або строки (термін) його внесення);

8) строки (термін), розмір, умови та порядок здійснення оплати за надану фінансову послугу;

9) строк (термін) дії договору;

10) порядок зміни умов і припинення дії договору;

11) необхідність отримання додаткових чи супровідних послуг надавача фінансових послуг та/або третіх осіб, пов'язаних з отриманням фінансової послуги (за наявності);

12) права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;

13) порядок та умови відмови від договору про надання фінансової послуги (за наявності);

14) контактні дані клієнта та надавача фінансових послуг, а також посередника (за наявності);

15) порядок надання клієнту договору та додатків до нього, якщо договір укладено у формі електронного документа (крім договорів про надання послуг, зазначених у пункті 3 частини першої цієї статті), а також порядок обміну повідомленнями між сторонами.

3.7. Договір повністю відповідає критеріям (додатковим вимогам), передбаченим у Положенні.

3.8. Договір про надання ломбардного кредиту є змішаним договором та містить умови кредитного договору, договору застави, договору відповідального зберігання.

#### **4. Порядок зберігання Договорів та інших документів, пов'язаних із наданням фінансових послуг.**

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

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

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 кредиту. Оферта - публічна частина договору зберігається на веб-ресурсі/шмарному сховищі, в т.ч. шляхом архівації (за умови викладення Договору в новій редакції).

З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати

або пошкодження договори 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 відведених для цього приміщеннях, сейфах або зачинених шафах, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

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.

Строки зберігання договорів та документів у відокремлених та/або структурних підрозділах Ломбарду, порядок передачі цих договорів та документів до центрального офісу або архіву Ломбарду встановлюються керівництвом Ломбарду.

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

З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, зберігаються у центральному офісі або архіві Ломбарду у спеціально відведених для цього приміщеннях, сейфах або зачинених шафах, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

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.

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.

Знищення 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.**

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.

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.

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

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 (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, інших планів та рішень органів управління Ломбардом.

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.

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

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.

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.

Результати внутрішнього контролю оформлюються у вигляді актів перевірок, довідок про результати проведення внутрішнього контролю, довідок про стан справ з перевірених питань, висновків внутрішньої аудиторської перевірки або іншої форми, установлені в Ломбарді. Акти, довідки тощо, складені (оформлені) 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 (веб-сторінці) в Інтернеті.

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.

Ломбард перед укладенням Договору про надання Ломбардного кредиту зобов'язаний повідомити Позичальника у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті, про:

- 1) особу, яка надає фінансові послуги:
  - а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Ломбарду, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
  - б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);
  - в) відомості про державну реєстрацію Ломбарду;
  - г) інформацію щодо включення Ломбарду до державного реєстру фінансових установ;
  - г) інформацію щодо наявності у Ломбарду права на надання фінансової послуги;
  - д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Ломбарду;
- 2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- 3) Договір про надання фінансових послуг:
  - а) наявність у клієнта права на відмову від Договору про надання фінансових послуг;
  - б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від Договору, а також інші умови використання права на відмову від Договору;

- в) мінімальний строк дії Договору (якщо застосовується);
- г) наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій;
- г) порядок внесення змін та доповнень до Договору;
- д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за Договором без письмової згоди клієнта;
- 4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:
  - а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
  - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в статтю 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надана клієнту є його підпис в Договорі про надання Ломбардного кредиту та застави Ломбардом.

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

Ломбард під час надання інформації клієнту зобов'язаний дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

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

Ломбард зобов'язаний розкривати клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті Ломбарду. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- 1) перелік послуг, що надаються Ломбардом, порядок та умови їх надання;
- 2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги;
- 3) інформацію про механізми захисту прав клієнтів.

Споживач фінансових послуг – клієнт ломбарду має право доступу до інформації щодо діяльності ломбарду. Ломбард, в порядку, передбаченому чинним законодавством та Законом України «Про доступ до публічної інформації», надає таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Ломбарду та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Ломбарду та його відокремлених підрозділів;
- 3) кількість часток Ломбарду та розмір часток, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у складеному капіталі Ломбарду або належна їм кількість часток перевищують п'ять відсотків;
- 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

Ломбард відповідно до законодавства розкриває також:

- 1) фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;
- 2) звітні дані (інші, ніж 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 статтю 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

Під час розкриття інформації Ломбард дотримується вимог законодавства про мови.

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

На виконання вимог законодавства України Ломбард розміщує (оприлюднює) на власному веб-сайті (веб-сторінці) річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком.

Ломбард на власному веб-сайті (веб-сторінці) також розміщає інформацію про його відокремлені підрозділи, а саме:

- повне найменування відокремленого підрозділу;
- дата та номер рішення про створення відокремленого підрозділу;
- код за ЄДРПОУ відокремленого підрозділу;
- види фінансових послуг, які може надавати відокремлений підрозділ;
- місцезнаходження відокремленого підрозділу;
- номер телефону відокремленого підрозділу;

- прізвище, ім'я та по батькові і найменування посади керівника відокремленого підрозділу;
- іншу інформацію про відокремлений підрозділ, що підлягає оприлюдненню відповідно до законодавства.

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 або інформацію про дату та номер рішення про внесення Ломбарду до Державного реєстру фінансових установ та гіперпосилання, що забезпечує перенаправлення (відсилання) на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій можливо перевірити таку інформацію.

За місцезнаходженням відокремлених підрозділів Ломбарду (за наявності) в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів, засвідчених керівником Ломбарду.

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

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 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 чинного законодавства України.

Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

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

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

- схематичне зображення структури власності ломбарду - розміщуються у файлі формату «\*.pdf»;
- відомості про остаточно ключових учасників у структурі власності надавача фінансових послуг, крім паспортних даних фізичних осіб, повних адрес їх проживання та ідентифікаційних номерів (згідно із додатком 2 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «\*.pdf»;
- відомості про власників істотної участі в надавачі фінансових послуг (згідно із додатком 3 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «\*.pdf».

Розміщена інформація повинна підтримуватись ломбардом в актуальному стані, не суперечити документам про структуру власності, поданим ломбардом до Національного банку України, та бути доступною на безоплатній основі всім заінтересованим особам.

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 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 Ломбарду;
- дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Ломбарду;
- дотримання інструкцій з охорони праці, протипожежній безпеці і виробничій санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інших регламентуючих, методичних документів матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг та супровідних 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 створюють 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 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 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, то виникають у процесі надання фінансової послуги**

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 супровідних послуг (правил або положень, що регламентують надання ломбардом фінансових та супровідних 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 споживачам ломбардних послуг (до укладення з ними договору про надання ломбардом фінансового кредиту) інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- надання клієнтам ломбарду інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника ломбарду, уповноваженого розглядати скарги та заяви клієнтів ломбарду.

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

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

#### **10. Під час здійснення ломбардної діяльності з надання фінансових послуг ключові**

функції в Ломбарді на аутсорсинг не передаються та аутсорсери до їх виконання не залучаються.

**11. 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.

**Контактна інформація про орган, який здійснює державне регулювання діяльності Ломбарду:**

**Національний банк України**

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

тел. контакт-центру 0 800 505 240

E-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

форма для онлайн запису до громадської приймальні: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/personal-reception>

**Контактна інформація про орган, який здійснює захист прав споживачів:**

**Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів,**

вул. Б. Грінченка, 1, м. Київ, 01001

Цілодобова гаряча лінія (Call-центр) (050) 230 04 28 або (044) 364 77 80

E-mail: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua)

**Відділ звернення громадян**

тел. (044) 279-79-89

E-mail: [econsumer-info@dpss.gov.ua](mailto:econsumer-info@dpss.gov.ua)

форма для онлайн звернення: <https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/>

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