

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Загальних зборів учасників  
ПТ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ»  
Протокол №01 від 04.01.2023 року  
Голова Зборів  Олена ПРИХОДЬКО



*Набирає чинності з 06 січня 2023р.*

**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
З НАДАННЯ КРЕДИТУ ПІД ЗАСТАВУ МАЙНА  
ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД  
КАПІТАЛ»  
(нова редакція)**

Внутрішні правила надання фінансових послуг з надання кредиту під заставу майна Повним товариством «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ» (далі - Внутрішні правила, ПТ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ» відповідно) складені відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 № 153 та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання фінансових послуг.

**1. Загальні положення**

1.1. Внутрішні правила затверджуються рішенням Загальних зборів учасників Товариства та встановлюють:

- умови та порядок залучення коштів Товариством;
- умови та порядок укладення договорів про надання фінансового кредиту та застави, порядок ідентифікації Клієнтів;
- порядок зберігання договорів про надання фінансового кредиту та застави та інших документів, пов'язаних із наданням фінансових послуг;

- порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги та механізм захисту прав споживачів;
- порядок визначення оцінної вартості предметів застави;
- порядок доступу Клієнтів до документів та іншої інформації, пов'язаних із наданням фінансових послуг Товариством та система захисту інформації;
- порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при наданні фінансових послуг.

Товариство може змінювати та доповнювати Внутрішні правила, про що Клієнт інформується в порядку, передбаченому цими Внутрішніми правилами.

1.2. Визначення термінів, які використовуються при наданні послуг, згідно з цими Внутрішніми правилами:

- **Ломбард** – небанківська фінансова установа, яка на підставі ліцензії на надання коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту, здійснює діяльність з надання кредитів виключно під заставу майна, яке має бути передане на зберігання до ломбарду (крім нерухомого майна і транспортних засобів), а також має право здійснювати іншу діяльність із дотриманням обмежень щодо суміщення діяльності, встановлених «Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 № 153;
- **Супровідні послуги Ломбарду** – послуги, які є передумовою надання фінансового кредиту або впливають з його надання;
- **Страхування предмету застави** – укладання договору між Ломбардом та страховою компанією або між фізичною особою та страховою компанією про страхування предмета застави, наданого як забезпечення фінансового кредиту Ломбарду, за рахунок та в інтересах власника предмета застави на строк дії договору фінансового кредиту;
- **Відокремлені підрозділи (ломбардні відділення)** – філії, представництва, відділення, пункти надання фінансових послуг, каси та інші підрозділи надавача фінансових послуг, які здійснюють усі або частину функцій з надання фінансових послуг від його імені або виконують функції представництва та захисту його інтересів;
- **Фінансовий кредит Ломбарду** - надання коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під відсоток;

- **Кредитодавець (Заставодержатель)** – повне товариство «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ» (Товариство, Ломбард) та/або його відокремлені підрозділи (ломбардні відділення);
- **Клієнт (Заставодавець)** – фізична особа, яка досягла 18 років або у встановленому законодавством України порядку набула повної цивільної дієздатності та котра є отримувачем послуг Ломбарду з надання фінансового кредиту і передає в заставу власне майно в якості забезпечення своїх зобов'язань;
- **Оцінювач** – працівник Ломбарду, який уповноважений директором Ломбарду на взаємодію з Клієнтом при укладанні, зміні та розірванні Договору про надання фінансового кредиту та застави;
- **Ідентифікація** – заходи, що вживаються Товариством для встановлення особи Клієнта шляхом отримання її ідентифікаційних даних для встановлення та підтвердження особи Клієнта. Позитивний результат ідентифікації підтверджує, що юридично значимі дії вчиняються безпосередньо та особисто Клієнтом;
- **Дистанційне обслуговування** – надання Ломбардом Клієнту можливостей за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем здійснити процедури ідентифікації та зміну строку користування кредитом;
- **Договір** – договір про надання фінансового кредиту та застави, який складається з публічної та індивідуальної частини, що встановлюють відповідні права та обов'язки Клієнта та Ломбарду, під час надання фінансового кредиту та отримання майна в якості застави;
- **Номер договору** – унікальний номер, що автоматично присвоюється обліково-реєструючою системою Ломбарду кожній індивідуальній частині Договору;
- **Додаткова угода** – угода, яка вносить зміни до прав та обов'язків сторін та оформлена як на паперовому носії, так і в формі електронного документу;
- **Додаткова угода у формі електронного документу (оферта)** – додаткова угода, яка дистанційно укладена у електронній формі з використанням електронних обчислювальних машин, у прийнятному для сприйняття Клієнтом вигляді та підписана з використанням Клієнтом одноразового ідентифікатора. Її передача можлива за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку;
- **Оферта** - пропозиція від Кредитодавця Клієнту укласти Додаткову угоду у формі електронного документу, яка є невід'ємною частиною Договору, з урахуванням викладених в такій Додатковій угоді умов та істотних умов, викладених в Договорі;
- **Акцепт** – прийняття пропозиції Клієнтом щодо укладання Додаткової угоди у формі електронного документу, з урахуванням викладених в ній умов та істотних умов, викладених в Договорі. Акцептування здійснюється підписанням Клієнтом такої Додаткової угоди шляхом використанням Клієнтом одноразового ідентифікатора;

- **Одноразовий ідентифікатор** - алфавітно-цифрова послідовність, що її отримує особа, яка прийняла пропозицію (оферту) укласти електронний договір шляхом реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі суб'єкта електронної комерції, що надав таку пропозицію. Одноразовий ідентифікатор може передаватися суб'єктом електронної комерції, що пропонує укласти договір, іншій стороні електронного правочину засобом зв'язку, вказаним під час реєстрації у його системі, та додається (приєднується) до електронного повідомлення від особи, яка прийняла пропозицію укласти договір. Використовується Клієнтом при підписанні Додаткової угоди в електронному вигляді;
- **Мобільний додаток "Ломбард Капітал"** (далі - Мобільний додаток) - сервіс Кредитодавця, що дозволяє надавати Клієнтові послуги через смартфон за допомогою мобільного додатку.
- **Сайт Кредитодавця** - сайт в мережі Інтернет <https://lombard-capital.com.ua>.
- **SMS – повідомлення** – послуга обміну (передачі і прийому) короткими текстовими повідомленнями в телекомунікаційних мережах;
- **Кваліфікований електронний підпис (далі – КЕП)** – удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.
- **Застава** - спосіб забезпечення фінансових зобов'язань шляхом передачі майна;
- **Ювелірний виріб** - будь-які вироби із дорогоцінного металу, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення, напівдорогоцінного каміння, які використовуються як прикраси, годинники або предмети побуту та не мають пошкоджень, які спричиняють втрату якісних, функціональних, естетичних властивостей виробів;
- **Брухт дорогоцінних металів** - деталі, вузли, вироби та матеріали, що стали непридатними чи втратили експлуатаційну цінність і містять дорогоцінні метали у будь-якому вигляді;
- **Викуп** - припинення зобов'язань за Договором на підставі погашення кредиту, відсотків за його користуванням, штрафних санкцій (у разі наявності) за прострочення виконання зобов'язання в повному обсязі та у визначений строк та, як наслідок, повернення предмету застави Клієнту або іншій особі, відповідно до норм чинного законодавства;
- **Відділ інформаційної підтримки клієнтів** – структурний підрозділ Ломбарду, працівники якого уповноважені приймати заяви, звернення та скарги Клієнтів;  
**Номер телефону відділу інформаційної підтримки клієнтів: 0800 300 703;**
- **Фахівець відділу інформаційної підтримки клієнтів** – працівник відділу інформаційної підтримки клієнтів Ломбарду, до повноважень якого входить консультативна підтримка Клієнтів, приймання заяв, звернень та скарг Клієнтів.

Зазначені терміни та поняття використовуються Ломбардом та Клієнтом при взаємодії, що виникає протягом дії Договору про надання фінансового кредиту та застави.

1.3. Інші поняття, що використовуються у цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Цивільному та Господарському кодексах України, Законах України «Про електронні довірчі послуги», «Про електронну комерцію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про споживче кредитування», Положення про порядок надання фінансових послуг ломбардами, Положення про Державний реєстр фінансових установ.

1.4. Звертаючись за обслуговуванням в Ломбард, в тому числі і дистанційним, Клієнт тим самим приєднується до даних Внутрішніх правил, підтверджує ознайомлення та надає свою згоду з ними, і зобов'язується їх дотримуватись.

1.5. Дані Внутрішні правила можуть бути змінені. При цьому Товариство не зобов'язане персонально повідомляти клієнта про їх зміну, а їх чинна редакція розміщується у відповідному розділі сайту Кредитодавця <https://lombard-capital.com.ua> із зазначенням дати таких змін.

1.6. Внутрішні правила в залежності від редакції, можуть мати відмінності в своїй назві. При цьому інші документи, в яких є посилання на Внутрішні правила в іншій редакції, є чинними та не потребують внесення змін з приводу нової редакції Внутрішніх правил.

## **2. Вимоги до Ломбарду для надання фінансових послуг**

2.1. Для надання фінансових та супровідних послуг Ломбард повинен відповідати таким вимогам:

2.1.1. Діяльність Ломбарду повинна відповідати вимогам діючого законодавства про фінансові послуги.

2.1.2. Ломбард повинен бути внесений до Державного реєстру фінансових установ.

2.1.3. Мати ліцензію на надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту.

2.1.4. Установчі документи Ломбарду повинні відповідати вимогам діючого законодавства та містити вичерпний перелік видів фінансових та супровідних послуг, які надає Ломбард.

2.1.5. У повному найменуванні Ломбарду повинно міститися слово "Ломбард".

2.1.6. Не здійснювати будь-якої іншої підприємницької діяльності, крім підприємницької діяльності, передбаченої діючим законодавством для Ломбардів.

2.1.7. Мати власну обліково-реєструючу систему.

2.1.8. У своїй діяльності дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування».

2.1.9. Мати власний капітал у розмірі не менше, ніж встановлено нормами чинного законодавства.

2.2. Надання фінансових послуг здійснюється за місцезнаходженням відокремлених підрозділів (ломбардних відділень) та дистанційно за допомогою Мобільного додатку, особистого кабінету Клієнта.

2.3. Ломбард наділяє відокремлені підрозділи (ломбардні відділення) майном, для оперативного використання, розпорядження тощо. Оперативне керівництво ломбардним відділенням здійснює директор ломбардного відділення, який призначається директором Ломбарду. Директор ломбардного відділення діє на підставі довіреності, виданої керівником Ломбарду.

2.4. Відокремлені підрозділи (відділення ломбарду) для надання фінансових та супровідних послуг повинні відповідати таким вимогам:

2.4.1. Інформація про відділення ломбарду повинна бути внесена до Державного реєстру фінансових установ.

2.4.2. Діяльність відділень Ломбарду повинна відповідати вимогам діючого законодавства про фінансові послуги.

2.4.3. Положення про відділення Ломбарду повинні містити вичерпний перелік видів фінансових послуг та супровідних послуг, які можуть надавати ці відділення Ломбарду.

2.5. Відокремлені підрозділи (відділення ломбарду) Товариства не мають статусу юридичної особи, не складають та не подають податкову звітність, діють на підставі затверджених загальними зборами Положень про відокремлені підрозділи.

### **3. Фінансові та супровідні послуги Ломбарду**

3.1. До фінансових та супровідних послуг Ломбарду належить:

- надання кредитів під заставу майна, яке має бути передано на зберігання до Ломбарду (крім нерухомого майна і транспортних засобів);

- посередницька діяльність із страхування предмета застави, яким забезпечено зобов'язання за кредитним договором, на підставі агентського договору зі страховиком;
- послуги зі зберігання заставленого майна;
- продаж предмета застави, на який Ломбардом звернено стягнення;
- послуги з оцінювання заставленого майна відповідно до чинного законодавства та згідно внутрішніх Положень Ломбарду;
- передпродажна підготовка, ремонт, переробка майна, яке було предметом застави в Ломбарді та на яке Ломбардом було звернено стягнення.

3.2. Діяльність з надання кредитів під заставу майна, яке має бути передано на зберігання до Ломбарду (крім нерухомого майна і транспортних засобів) підлягає ліцензуванню, згідно із діючим законодавством.

#### **4. Умови та порядок залучення Товариством коштів.**

4.1. Залучені кошти Ломбарду – це кошти, отримані на зворотній основі від фізичних осіб - учасників ломбарду. Залучення інших коштів регулюється законодавством України;

4.2. Товариство провадить діяльність з надання кредитів під заставу майна, яке має бути передано на зберігання до Ломбарду (крім нерухомого майна і транспортних засобів).

4.3. Умови та порядок залучення Товариством коштів від фізичних осіб - учасників Ломбарду, юридичних осіб встановлюються на підставі відповідних положень Цивільного та Господарського кодексів України, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», іншими нормативно-правовими актами.

4.4. Товариство залучає грошові кошти в готівковій та/або у безготівковій формі від юридичних осіб, фізичних осіб - учасників Ломбарду на договірних умовах, на визначений строк, під визначений відсоток або без встановлення такого (безвідсоткова позика).

4.5. Бухгалтерський та податковий облік залучених коштів здійснюється Товариством в порядку та відповідно до вимог чинного законодавства.

4.6. Товариство здійснює діяльність з надання фінансових кредитів за рахунок коштів, що залучаються безпосередньо Товариством, і в подальшому надаються/перераховуються ним своїм відокремленим підрозділам (відділенням ломбарду) для здійснення діяльності з надання фінансових кредитів.

4.7. При провадженні діяльності з надання фінансових кредитів за рахунок залучених коштів Товариство формує капітал, резерви, фонди та визначає порядок покриття збитків відповідно до вимог, установлених законодавством України.

## **5. Умови та порядок укладання договорів про надання фінансового кредиту та застави, ідентифікація Клієнта**

5.1. Надання кредитів під заставу майна, яке має бути передано на зберігання до Ломбарду (крім нерухомого майна і транспортних засобів) є основним видом діяльності Ломбарду та здійснюється під заставу майна, визначеного відповідними розпорядженнями Ломбарду. Також Ломбард надає супровідні послуги згідно із законодавством України.

5.1.1. Надання фінансових кредитів здійснюється на підставі Договору про надання фінансового кредиту та застави (далі - Договір) готівковим та/або безготівковим способом. Договір складається з публічної та індивідуальної частини та укладається шляхом приєднання до публічної частини в цілому шляхом підписання індивідуальної частини Договору на ломбардному відділенні. Публічна частина Договору знаходиться у кутку споживача на ломбардному відділенні, а також публікується на сайті Кредитодавця, в особистому кабінеті Клієнта та в Мобільному додатку.

5.1.2. Кредитодавець публікує Договір із відповідними змінами на сайті <https://lombard-capital.com.ua> та повідомляє Клієнтам про зміни будь-якими обумовленими в Договорі каналами: шляхом розміщення інформації на сайті, дистанційної комунікації (повідомлення в Мобільному додатку та/або повідомлення в месенджерах та/або надсилання повідомлення на електронну пошту тощо). У разі якщо Клієнт не погоджується із внесеними змінами він має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередньо погасивши усю Заборгованість за Договором, в разі її наявності, без сплати будь-яких штрафних санкцій за його розірвання.

5.1.3. Індивідуальна частина Договору укладається виключно в письмовій формі у паперовому вигляді.

5.2. Додаткові угоди до Договору укладаються виключно в письмовій формі:

- 1) у паперовому вигляді;
- 2) у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг";
- 3) в порядку, передбаченому Законом України "Про електронну комерцію".



5.3. Примірник Додаткової угоди, укладеної у вигляді електронного документа, вважається отриманим Клієнтом, якщо Додаткова угода за домовленістю Ломбарду і Клієнта або за вибором Клієнта направлена на електронну адресу Клієнта чи направлена йому в інший спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення. Додаткова угода, укладена у вигляді електронного документа, повинна містити відомості про Клієнта, у тому числі зазначені ним контактні дані.

Оплата відсотків за користування кредитом може здійснюватися готівковим та/або безготівковим способом.

5.4. При підписанні індивідуальної частини Договору, Додаткової угоди Клієнт пред'являє документ, що посвідчує його особу. Відповідно до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» до таких документів відносяться:

***1) Документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України:***

- а) паспорт громадянина України;
- б) паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- в) дипломатичний паспорт України;
- г) службовий паспорт України;
- г) посвідчення особи моряка;
- д) посвідчення члена екіпажу;
- е) посвідчення особи на повернення в Україну;
- є) тимчасове посвідчення громадянина України;

***2) Документи, що посвідчують особу та підтверджують її спеціальний статус:***

- а) посвідчення водія;
- б) посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон;
- в) посвідка на постійне проживання;
- г) посвідка на тимчасове проживання;
- г) картка мігранта;
- д) посвідчення біженця;
- е) проїзний документ біженця;
- є) посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту;
- ж) проїзний документ особи, якій надано додатковий захист.

3) З метою реалізації прав військовослужбовця згідно з ч. 15 ст. 14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» та Указу Президента України (№582/2016) «Про Положення про військовий квиток осіб рядового, сержантського і старшинського складу та Положення про

військовий квиток офіцера запасу», де зазначено, що військовий квиток - є документом, що посвідчує особу військовослужбовця (військовозобов'язаного) та визначає належність його власника до виконання військового обов'язку, Товариство для встановлення строків проходження військової служби Клієнтом, запрошує такий військовий квиток та має право додатково запросити один або декілька документів з наступного переліку: завірену належним чином копію контракту, оригінал або завірену належним чином Довідку форми 5, оригінал або завірений належним чином витяг із Наказу військової частини, оригінал або завірену належним чином Довідку про безпосередню участь в АТО, бойових діях, тощо, а Клієнт зобов'язаний надати запитовані документи Товариству.

5.5. Оцінювач проводить ідентифікацію Клієнта згідно з внутрішнім Положенням про ідентифікацію, верифікацію, належну перевірку клієнта (представника клієнта) ПТ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ» при наданні кредитів під заставу майна (далі – Положення про ідентифікацію, верифікацію Товариства), при якій визначається прізвище, ім'я та по-батькові, РНОКПП, дата народження, серія та номер документа, який посвідчує особу, дата видачі та орган, що його видав, громадянство, місце проживання або тимчасового перебування.

Оцінювач при кожному укладенні індивідуальної частини Договору, Додаткової угоди зобов'язаний витребувати та отримати документ, що посвідчує особу Клієнта та внести дані наданого документу до обліково-реєструючої системи Ломбарду. У випадку, якщо ідентифікація Клієнта вже була проведена раніше та дані наданого документу вже внесені до обліково-реєструючої системи, Оцінювач в будь-якому випадку зобов'язаний отримати документ, що посвідчує особу Клієнта та пересвідчитись у відповідності даних наданого документу, даним обліково-реєструючої системи та, у випадку встановлення розбіжностей/змін, внести відповідні дані до обліково-реєструючої системи. Клієнт також зобов'язаний в обов'язковому порядку пред'явити документ, що посвідчує особу при проведенні операції викупу або зі зміною строку користування кредитом та в інших випадках, передбачених законодавством України. Процес ідентифікації здійснюється в порядку, що передбачений внутрішнім Положенням про ідентифікацію, верифікацію Товариства.

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

5.5.1. На виконання ч. 15 ст. 14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» військовослужбовцям, призваним на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, на весь час їх призову, а військовослужбовцям під час дії особливого періоду, які брали або беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та

Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, які перебували або перебувають безпосередньо в районах та у період здійснення зазначених заходів, - штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань перед Товариством, а також відсотки за користування кредитом не нараховуються. Перелік документів військовослужбовця для реалізації права на не нарахування відсотків за користування кредитом та інших штрафних санкцій за Договором визначений п. 5.4. цих Правил.

Актуальні за датою документи надаються військовослужбовцем кожного разу при зверненні до ломбардного відділення, а саме: при оформленні Договору або Додаткової угоди до Договору, при операції викупу предмета застави для підтвердження періоду призову/служби тощо.

У випадку не надання зазначених вище документів військовослужбовцем під час звернення до ломбардного відділення, відсотки нараховуються згідно умов укладеного Договору та Тарифного плану, що обрав такий Клієнт.

Військовослужбовець має право на перерахунок та/або повернення сплачених відсотків згідно ч.15 ст. 14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей». Для цього такий Клієнт повинен звернутися у письмовій формі шляхом написання заяви безпосередньо у ломбардному відділенні, в якому Клієнт обслуговується або шляхом надіслання заяви на юридичну адресу Товариства.

В заяві необхідно описати ситуацію, сформулювати питання (повернення відсотків та/або скасування нарахування відсотків тощо), вказати період (за бажанням). До заяви у разі повернення раніше оплачених відсотків, необхідно додати банківські реквізити для повернення оплачених відсотків за договором. До заяви необхідно надати засвідчені належним чином копії паспорта, РНОКПП, оригінал довідки форми 5, засвідчену копію наказу про участь в АТО або бойових діях чинних на дату звернення, засвідчену копію військового квитка, засвідчену копію контракту тощо.

Також можна надіслати документи з електронної пошти Клієнта, що вказана в ДФК на електронну пошту Товариства: lomb.capital@gmail.com., а саме: заяву в електронному вигляді, яка підписана КЕП (кваліфікований електронний підпис) та документи завірені також КЕПом. У разі направлення повідомлення та документів на адресу електронної пошти, то таке повідомлення має відповідати вимогам Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг». Документи, які завірені неналежним Товариство не зможе розглядати, оскільки не буде доведена їх справжність.

5.6. Номер мобільного телефону Клієнта, який ним надано при оформленні індивідуальної частини Договору, має статус фінансового, тобто -це номер

мобільного телефону, який зазначений і підтверджений Клієнтом, як номер телефону, за допомогою якого можуть проводитись фінансові операції, надсилатись смс-повідомлення, пов'язані із виконанням зобов'язань за укладеними договорами, використовується для укладення договорів в електронній формі.

5.6.1. Клієнт зобов'язаний повідомляти Товариство про будь-які зміни своїх облікових даних, номеру телефону, адреси тощо протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту таких змін або при проведенні фінансової операції по Договору.

5.7. Договір, Додаткову угоду від імені Товариства на ломбардному відділенні укладає Оцінювач ломбардного відділення на підставі виданої довіреності.

5.8. Оцінювач відокремленого підрозділу (ломбардного відділення) до укладання з потенційним Клієнтом Ломбарду індивідуальної частини Договору надає йому публічну частину Договору для ознайомлення та повну інформацію про умови, на підставі котрих Товариство здійснює кредитування, зі зазначенням строку надання кредиту, вартості відсотків за користування кредитом та штрафних санкцій (в разі наявності), котрі застосовуються у разі порушення грошового зобов'язання, інших умов Договору.

5.9. Індивідуальна частина Договору повинна відповідати вимогам встановленим діючим законодавством, та відповідно до статті 6 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" має містити:

- назву документа;
- назву, адресу та реквізити Ломбарду;
- відомості про Клієнта, який отримує фінансову послугу: прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання;
- найменування фінансової операції;
- розмір фінансового активу, зазначений у грошовому виразі, строки його внесення та умови взаєморозрахунків;
- строк дії Договору;
- порядок зміни і припинення дії Договору;
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов Договору;
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 цього Закону, надана Клієнту;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін;
- відмітка про ознайомлення Клієнта з цими Внутрішніми правилами, та підтвердження, що інформація зазначена в ст. 12 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» надана Клієнту.

Публічна частина Договору повинна містити умови про:

- зобов'язання Клієнта повернути Ломбарду суму фінансового кредиту та сплатити відсотки за користування фінансовим кредитом в порядку та на умовах визначених Договором;
- вимоги, які забезпечуються Предметом застави;
- умови передачі Предмета застави на зберігання Ломбарду;
- спосіб звернення стягнення та реалізації майна в разі невиконання Заставадавцем умов Договору.
- інші умови, передбачені діючим законодавством України та сторонами.

5.10. Оцінювач до укладання Договору про надання фінансового кредиту та застави, обов'язково надає фізичній особі інформацію, перелік якої зазначений в п. 9.4 розділу 9 цих Внутрішніх правил.

Про ознайомлення з такою інформацією Клієнт робить відмітку (шляхом проставлення підпису) в індивідуальній частині Договору, що надається Клієнту перед укладенням Договору.

5.11. Індивідуальна частина Договору роздруковується в двох ідентичних примірниках Оцінювачем ломбардного відділення з обліково-реєструючої системи за допомогою печатного пристрою. Така система автоматично присвоює Договору унікальний номер, який обов'язково зазначається в індивідуальній частині Договору.

5.12. Оригінал індивідуальної частини Договору підписується особисто фізичною особою та Оцінювачем ломбардного відділення, котрий є представником Товариства та діє на підставі виданої довіреності.

5.13. Примірник індивідуальної частини Договору, укладеної у паперовому вигляді, а також додатки до неї надаються Оцінювачем Клієнту одразу після підписання індивідуальної частини Договору, але до початку надання Клієнту фінансової послуги.

5.14. Індивідуальна частина Договору укладається у двох ідентичних примірниках, перший примірник індивідуальної частини Договору надається Клієнту, другий примірник – залишається в ломбардному відділенні. Факт підписання (укладення) індивідуальної частини Договору засвідчує факт отримання Клієнтом свого примірника індивідуальної частини Договору.

5.15. Застава є засобом забезпечення виконання зобов'язань фізичної особи – Клієнта за Договором про надання фінансового кредиту та застави, укладеним між Товариством – Кредитодавцем.

5.16. За прийняте у якості застави майно Товариство несе відповідальність у встановленому чинним законодавством порядку.

5.17. Ломбард при наданні фінансових кредитів, для забезпечення виконання Клієнтом зобов'язань, приймає в якості предметів застави наступне майно:

- ювелірні вироби;
- брухт дорогоцінних металів;
- дорогоцінне каміння, зокрема діаманти;
- аудіо, відео, побутову, електронну техніку;
- рухоме майно та інше майно.

Повний перелік майна, котре може бути прийняте в якості предмета застави, визначається у внутрішніх розпорядчих документах Ломбарду.

5.18. Оціночна вартість предметів застави встановлюється за згодою сторін в межах максимальної оціночної вартості, встановленої згідно відповідних розпоряджень Ломбарду.

В разі оголошення Ломбардом при проведенні рекламних заходів (мається на увазі будь-який вид реклами, повідомлень), інформації щодо визначення Ломбардом оціночної вартості виробів з дорогоцінних металів та/або дорогоцінного каміння, а також розміру суми фінансового кредиту, виходячи з певної ціни за 1 грам дорогоцінного металу, Ломбард залишає за собою право, в разі зміни цін на ринку дорогоцінних металів, що склалися на поточну дату надання ломбардних послуг, коригувати раніше оголошену ціну за 1 грам дорогоцінного металу, що застосовується при визначенні максимальної оціночної вартості предмету застави, в бік відповідного збільшення або зменшення.

5.19. Оціночна вартість ювелірних виробів, що встановлюється в межах максимальної, визначається працівником виходячи із категорій виробів, встановлених внутрішніми документами Ломбарду, з урахуванням кон'юктури ринку, цін, які склалися на ринку дорогоцінних металів, якісних показників виробів для встановлення ступеню їх ліквідності (проба, зовнішній вигляд, стан виробу, наявність дефектів і т.ін.) та відповідно до «Методики оцінки виробів з дорогоцінних металів при прийомі під заставу» (далі – Методика Товариства).

5.20. Оціночна вартість дорогоцінного каміння визначається працівником виходячи з кон'юктури ринку, цін, що склалися на ринку, з урахування якісних показників дорогоцінного каміння для встановлення ступеню його ліквідності (колір, дефектність, вага, форма та якість гранування, кількість граней та ін.), та відповідно до Методики Товариства.

5.21. Оціночна вартість предметів аудіо, відео, побутової, електронної техніки визначається працівником виходячи з кон'юктури ринку, цін, що склалися на ринку, з урахування якісних показників предметів аудіо, відео, побутової, електронної техніки для встановлення ступеню його ліквідності (моделі, дефектність, наявність пошкоджень, комплектність та ін.). У разі незгоди Клієнта з сумою оціночної вартості, предмети аудіо, відео, побутової, електронної техніки під заставу не приймається.

5.22. Розрахунок та сума кредиту визначається відповідно до внутрішніх документів Ломбарду та розраховується у відсотках від оцінної вартості предмету застави, в залежності від строку надання кредиту, від предмета застави, статусу Клієнта та інших показників.

5.23. Клієнт має право здійснювати документальне оформлення ломбардних операцій на ломбардних відділеннях у робочі години, згідно графіку роботи цих ломбардних відділень.

Приймання та/або видача великогабаритної техніки на ломбардних відділеннях, в яких відсутні умови для прийому такої техніки (тамбур, шлюз), здійснюється тільки в присутності директора ломбардного відділення. Самостійне відкриття дверей і приймання предметів застави заборонено.

Приймання та/або видача великогабаритних предметів застави в нічний час доби на ломбардних відділеннях не здійснюється.

5.24. Мінімальний і максимальний строк користування фінансового кредиту встановлюються у розпорядженнях Ломбарду і зазначається в індивідуальній частині Договору, Додаткових угодах до нього.

5.25. За користування фінансовим кредитом Клієнт сплачує відсотки. Відсотки нараховуються на суму наданого кредиту. Розмір відсотків за користування кредитом встановлюється розпорядженням по Товариству та зазначається в індивідуальній частині Договору.

5.26. При розрахунку відсотків враховується фактичні дні користування Кредитом, зокрема, враховується день надання та день погашення Кредиту. У разі невиконання Клієнтом зобов'язань щодо повернення Кредиту в строк, що зазначений в п.2 індивідуальної частини Договору або п. 1 відповідної Додаткової угоди, з урахуванням автоматичної пролонгації, Кредитодавець припиняє нарахування відсотків, починаючи з першого дня, що слідує за плановою датою повернення Кредиту, визначеною п.3.1 індивідуальної частини Договору або п.1.1 відповідної Додаткової угоди до дня звернення Клієнта для укладання Додаткової угоди про зміну строку користування кредитом та сплати відсотків за користування Кредитом.

5.27. Договір є укладеним з моменту підписання представником Ломбарду і Клієнтом індивідуальної частини Договору та передачі предмету застави.

5.28. Клієнт має право відмовитись від Договору в цілому в порядку, передбаченому чинним законодавством України та цим Договором. Після підписання сторонами індивідуальної частини Договору до отримання коштів Клієнт має право на відмову від Договору в цілому, подавши Кредитодавцю відповідну заяву та підписавши Специфікацію на повернення предмета застави.

5.29. Клієнт має право достроково розірвати Договір. Наслідком реалізації такого права є повернення Клієнтом суми фінансового кредиту та сплата відсотків за фактичний строк користування фінансовим кредитом (належне виконання Договору).

5.30. У разі порушення Клієнтом строків повернення кредиту, встановлених Договором, до Клієнта можуть бути застосовані штрафні санкції (пеня, штраф) за прострочення платежу, розмір яких зазначається у Договорі про надання фінансового кредиту та застави.

5.31. В окремих випадках, за бажанням Клієнта, строк користування кредитом, передбачений індивідуальною частиною Договору, може бути подовжено/змінено. Сума відсотків за користування кредитом нараховується Кредитодавцем в день надання Кредиту. Сума відсотків при подовженні/зміні строку користування Кредитом може бути змінена за взаємною згодою Сторін та визначена згідно тарифів Кредитодавця, встановлених на день укладення Договору, в залежності від суми Кредиту, суми заборгованості та/або строку прострочення, та з урахуванням кредитної історії Клієнта. Оплата відсотків Клієнтом вважається погодженням фіксованої відсоткової ставки Сторонами за визначений в Додатковій угоді період. Оплата відсотків може проводитися:

- готівковим та/або безготівковим способом на ломбардному відділенні;
- безготівковим розрахунком з використанням платіжних карт, в Особистому кабінеті на сайті Кредитодавця;
- безготівковим розрахунком за допомогою Мобільного додатку, програмно-технічних комплексів самообслуговування чи інших платіжних пристроїв.

Зобов'язання Клієнта по сплаті відсотків вважаються виконаними з моменту фактичного зарахування коштів на рахунок Кредитодавця. Тимчасова відсутність такої технічної можливості щодо продовження/зміни строку користування кредитом, не є порушенням прав Клієнта.

Товариство, згідно вимог законодавства, залишає за собою право блокувати можливість здійснення оплати on-line конкретним Клієнтом без пояснення причин, що зумовили таке блокування.

5.32. Строк користування кредитом можна подовжити/змінити наступним чином: Не пізніше дати повернення фінансового кредиту, зазначеного в п. 3 індивідуальної частини Договору Клієнт має право у відділенні ломбарду укласти з Кредитодавцем Додаткову угоду про продовження строку надання Кредиту або на сайті Кредитодавця в Особистому кабінеті та/або за допомогою Мобільного додатку, за наявності технічної можливості, продовжити строк користування кредитом, сплативши суму відсотків за користування кредитом.



Строк користування кредитом таким чином можливо продовжити від 1 до 30 днів, сплативши відсотки відповідно до затверджених тарифних планів та кількості днів користування. Кінцевою датою повернення фінансового кредиту в разі продовження в Особистому кабінеті вважається останній день строку користування, за який сплачено відсотки.

5.33. У разі прострочення строку повернення Кредиту та бажання змінити строк користування Кредитом Клієнт, до моменту задоволення вимог Кредитодавця за рахунок заставного майна, має право звернутися до Кредитодавця для укладення Додаткової угоди про зміну строку користування кредитом на умовах, визначених в Додатковій угоді, яка укладається у день звернення Клієнта до Кредитодавця в паперовому або електронному вигляді. При цьому відсотки за користування кредитом сплачуються за період кредиту, який вказується у відповідній Додатковій угоді. Дія даної Додаткової угоди розповсюджується на строк прострочення виконання зобов'язання починаючи з першого дня, що слідує за плановою датою повернення Кредиту, визначеною п. 3./п. 3.1. індивідуальної частини Договору або п. 1/п.1.1. відповідної Додаткової угоди. Кредит вважається повністю повернутим після сплати Клієнтом всієї суми за весь період його користування. Укладення Додаткової угоди в електронному вигляді здійснюється Клієнтом на сайті Кредитодавця в Особистому кабінеті та/або за допомогою Мобільного додатку, за наявності технічної можливості.

Додаткова угода в електронному вигляді є офертою та укладається в наступному порядку:

1. Клієнт проходить ідентифікацію на сайті Кредитодавця або в Мобільному додатку після вибору умов укладання Додаткової угоди. Така ідентифікація проводиться за допомогою коду із СМС, який надсилається після натиснення кнопки «Отримати код». Такий код є одноразовим ідентифікатором для авторизації Клієнта у системі Ломбарду.
2. Після ідентифікації Клієнта на сторінці «Продовження договору. Вибір строку» при натисканні кнопки «Далі» формується запит на укладення Додаткової угоди. Запит обов'язково має містити параметри, необхідні для формування Додатковій угоди в електронному вигляді, а саме:
  - вид операції;
  - дата операції;
  - номер, дата індивідуальної частини Договору;
  - дата початку пролонгації;
  - дата закінчення пролонгації;
  - сума кредиту;
  - інші реквізити за необхідністю.

3. Ломбард направляє Клієнту Додаткову угоду в електронному вигляді - оферту. На сторінку «Продовження. Підписання ДУ» надходить друкована форма Додаткової угоди для підписання.
4. На контактний (фінансовий) номер Клієнта, який зареєстрований в особистому кабінеті або Мобільному додатку, Ломбард надсилає код в СМС. Такий код використовується в якості одноразового ідентифікатора для підписання Додаткової угоди електронним підписом.
5. Клієнт на сторінці «Продовження. Підписання ДУ», де візуалізується друкована форма оферти, проводить її підписання. Для акцептування Клієнт в полі для вводу коду повинен коректно та своєчасно (протягом 30 хвилин з моменту отримання) ввести код із СМС, який підтверджує згоду клієнта з умовами Додаткової угоди. Код із СМС діє тільки для конкретної Додаткової угоди. Якщо код введений коректно, Ломбардом відправляється повідомлення про акцептування Клієнтом оферти.
6. Після отримання повідомлення про успішне акцептування Клієнтом електронної Додаткової угоди, Ломбард перевіряє можливість проведення операції в своїй обліково-реєструючій системі. У випадку успішного проведення операції, Ломбард відправляє повідомлення про успішне укладання Додаткової угоди в електронній формі. Дане повідомлення візуалізується Клієнту на сторінці «Продовження - Крок 2. Підписання ДУ». Також на сторінці розміщується посилання для скачування укладеної Додаткової угоди у вигляді pdf-файлу та посилання для відправлення pdf-файлу на електронну пошту.
7. Після цього Клієнт може перейти на наступну сторінку «Продовження. Крок 3. Вибір платіжної системи» для вибору платіжної системи та початку процесу оплати. Якщо проведення операції в обліково-реєструючій системі Ломбарду неможливо, Клієнт отримує відповідне повідомлення. В даному випадку продовження оформлення операції стає неможливим.

Керуючись ч.2 ст. 212 ЦК України сторони домовились, що Додаткова угода в електронному вигляді анулюється у випадку незарахування коштів, визначених цією Додатковою угодою, на рахунок Кредитодавця протягом 1 години з моменту її укладання (підписання) – «скасувальна обставина».

Оформлення операцій щодо зміни строку користування кредитом за допомогою особистого кабінету на сайті Кредитодавця та в Мобільному додатку можливе цілодобово, крім часу проведення технічних перерв.

5.34. Документом, що підтверджує факт повної або часткової сплати/видачі Кредиту на ломбардному відділенні є платіжний документ виданий Кредитодавцем. Документом, що підтверджує факт передачі Клієнтом предмета

застави Кредитодавцю є підписана індивідуальна частина Договору. Документом, що підтверджує факт повернення Клієнту предмета застави є підписана Специфікація на повернення предмета застави. Повідомлення про здійснення оплати при безготівковому розрахунку здійснюється відповідно до норм чинного законодавства України.

5.35. У випадку помилкової сплати Клієнтом грошових коштів безготівковим шляхом, Ломбард ініціює перед платіжною системою повернення таких коштів Клієнту за його заявою не пізніше ніж на наступний робочий день.

5.36. При проведенні операції викупу, Клієнт надає до Ломбарду оригінал свого примірника індивідуальної частини Договору, повертає фінансовий кредит, сплачує відсотки за користування кредитом, а у разі прострочення виконання зобов'язань – штрафні санкції (пеня, штраф), якщо такі були нараховані; Ломбард повертає клієнту предмет застави – забезпечення фінансового кредиту за укладеним Договором.

При отриманні предмету застави, Клієнт, шляхом проставлення підпису у Специфікації на повернення предмета застави, підтверджує факт отримання предмету застави та відсутність майнових, фінансових чи будь-яких інших претензій до Ломбарду щодо стану, комплектності предмету застави тощо.

5.37. Повернення фінансового кредиту та відповідне отримання предмету застави здійснюється особисто Клієнтом.

5.38. В разі відсутності у Клієнта можливості особистого повернення фінансового кредиту та, як результат, отримання предмету застави, а також відсутності можливості здійснювати інші дії по Договору, крім тих, які потребують особистої участі Клієнта (наприклад, укладання Договору), Клієнт може уповноважити на виконання таких дій іншу особу шляхом оформлення відповідної Довіреності, посвідчену нотаріусом, з додержанням вимог чинного законодавства.

Примірний текст такої Довіреності повинен містити:

- 1) ПІБ особи, яка довіряє, її реєстраційний номер облікової картки платника податків, місце проживання;**
- 2) ПІБ особи, якій довіряє, її реєстраційний номер облікової картки платника податків, місце проживання;**
- 3) на що уповноважено особу: «представляти мої інтереси перед ПТ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ»**
- 4) права за довіреністю : «подавати відповідні заяви, розписуватись за мене, повернути кредит та сплатити відсотки за користування кредитом за договором про надання фінансового кредиту та застави №\_\_ від \_\_\_\_\_ р., а також отримати предмет/предмети застави за вказаним**

***договором. При отриманні предмету/предметів застави розписатись за мене та виконати всі інші дії, пов'язані з виконанням цього доручення.»***

Текст довіреності може бути іншим.

Право вчиняти дії від імені Клієнта також може передбачатись іншим документом, згідно чинного законодавства.

Рішення про наявність у особи повноважень на вчинення дій від імені Клієнта приймає Оцінювач.

Посвідчувати довіреності, що прирівнюються до нотаріально посвідчених мають право такі посадові, службові особи:

- уповноважені посадові особи органів місцевого самоврядування - довіреності осіб, які проживають у населених пунктах, де немає нотаріусів,
- начальники госпіталів, санаторіїв, інших військово-лікувальних закладів, їх заступники з медичної частини, старші або чергові лікарі - довіреності військовослужбовців або інших осіб, що перебувають на лікуванні в таких закладах;
- командири (начальники) військових частин, з'єднань, установ, військово-навчальних закладів - довіреності військовослужбовців, а в пунктах дислокації військових частин, з'єднань, установ, військово-навчальних закладів, де немає нотаріуса чи посадової особи органу місцевого самоврядування, що вчиняють нотаріальні дії, - довіреності працівників, членів їх сімей і членів сімей військовослужбовців;
- начальники установ виконання покарань та слідчих ізоляторів - довіреності осіб, що тримаються в таких установах.

5.39. У разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором про надання ломбардом фінансового кредиту у повному обсязі та у строк, Кредитодавець з метою погашення Кредиту, відсотків, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Кредитодавцем внаслідок невиконання Клієнтом зобов'язань за Договором, і пов'язаних з пред'явленням вимоги і зверненням стягнення на Предмет застави, без повідомлення про порушення забезпеченого заставою зобов'язання, має право:

а) звернути стягнення на Предмет застави з першого дня, що слідує за датою повернення фінансового Кредиту, зазначеного в п.3/п.3.1. індивідуальної частини Договору або п.1/п.1.1. відповідної додаткової угоди до Договору, та здійснити його примусове відчуження (без набуття права власності Заставодержателем) в позасудовому порядку та поза публічними торгами шляхом укладення з іншими особами договорів купівлі-продажу, комісії тощо. Реалізація такого заставного

майна може здійснюватись через відокремлені підрозділи/ломбардні відділення або іншим шляхом за вибором Кредитодавця;

б) після звернення стягнення на Предмет застави за дорученням Клієнта та за його рахунок на проведення будь-яких дій з Предметом застави таких як-от: переробка Предмету застави (з перетворенням в нову річ, в тому числі в складі інших речей), ремонт, реставрацію, чищення, полірування, підготовку до продажу, технічне обслуговування тощо або без таких;

в) реалізувати Предмет застави у спосіб, обраний Кредитодавцем на його власний розсуд за ціною не нижчою суми неповернутого кредиту та несплачених відсотків, або іншою ціною, з урахуванням ринкової кон'юнктури, попиту, стану речі на момент продажу тощо.

Доручення Клієнта, з правом передоручення, надається Кредитодавцю шляхом підписання індивідуальної частини Договору та набуває чинності з моменту перевищення строку користування кредитом, встановленого у відповідному пункті індивідуальної частини Договору.

У разі, якщо Клієнт прострочив виконання зобов'язання, а Кредитодавець вже здійснив передпродажну підготовку Предмету застави, Клієнт втрачає право вимагати виконання Кредитодавцем зобов'язань, передбачених Договором стосовно втрати/недостачі та/або ушкодження Предмету застави.

До укладання Договору Клієнт зобов'язаний видалити з Предметів застави (комп'ютерного/мобільного та інших пристроїв), всю особисту інформацію/дані, що містяться у такому Предметі застави. Ризик втрати інформації (даних) несе Клієнт; Товариство, в даному випадку, не несе будь-якої відповідальності за втрату такої інформації.

5.39.1. Якщо при реалізації Предмету застави Кредитодавцем виручена грошова сума перевищує розмір забезпечених цією заставою вимог Кредитодавця, різниця повертається Клієнту.

З метою уточнення наявності чи відсутності такої різниці, Клієнт має право звернутися до Кредитодавця із письмовою заявою на проведення звірки взаємних розрахунків в строк не пізніше 1095 днів з моменту реалізації Предмету застави. Кредитодавець повідомляє Клієнта про результати такої звірки простим поштовим листом за адресою, вказаною в реквізитах індивідуальної частини Договору або в заяві, на протязі 10 (десяти) робочих днів з моменту її отримання.

Після проведення звірки розрахунків по Договору, але не пізніше 1095 днів з моменту підписання Сторонами Акту звірки, Клієнт має право звернутися до Кредитодавця із письмовою заявою про повернення визначеної різниці готівково або із зазначенням реквізитів карткового рахунку в відповідному банку в разі перерахунку коштів безготівково. Повернення різниці Кредитодавцем

здійснюється на протязі 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання заяви Кредитодавцем.

При отриманні Клієнтом грошових коштів, розмір яких підтверджений Актом звірки, ця сума вважається доходом Клієнта, який отриманий в місяць такої виплати та, відповідно, підлягає оподаткуванню у порядку та строки, що передбачені чинним законодавством України.

Отримана Клієнтом різниця вважається додатковим благом, та може, відповідно, вплинути на умови отримання Клієнтом державної та соціальної матеріальної допомоги, житлових та інших субсидій або дотацій, пільг, компенсацій тощо. Клієнт самостійно приймає рішення про отримання такого додаткового блага та подальші наслідки. Кредитодавець не несе відповідальності за наслідки отримання Клієнтом додаткового блага (доходу) у вигляді отримання різниці, та Клієнт усвідомлює, що у випадках передбачених чинним законодавством України, такий дохід підлягає декларуванню.

5.40. У випадку смерті Клієнта, його Спадкоємці, за умови пред'явлення Свідоцтва про смерть та укладеної індивідуальної частини Договору Клієнтом з Ломбардом, мають право подати заяву до Ломбарду про не звернення стягнення на предмет застави до пред'явлення Свідоцтва про право на спадщину. До даної заяви зазначені особи надають завірнені копії Свідоцтва про смерть та індивідуальна частина Договору. При зверненні до Ломбарду для викупу предмету застави Спадкоємець обов'язково повинен: пред'явити оригінал свідоцтва про право на спадщину, надати оцінювачу ломбардного відділення його завірнену копію та сплатити суму фінансового кредиту і, у разі наявності неоплачених нарахувань, відсотки за користування кредитом до дня смерті Клієнта. Свідоцтво про право на спадщину видається державним або приватним нотаріусом.

Приблизна інформація, яка повинна бути зазначена в Свідоцтві про право на спадщину, має містити наступні дані: « Назву –Свідоцтво про право на спадщину. Місто, число, місяць, рік. Приблизний текст: «Я....., державний/приватний нотаріус, посвідчую, що на підставі статті ЦКУ..., спадкоємцями майна гр. ...., який помер ..... р., є .... Спадкове майно, на яке видане свідоцтво складається із:..... (в графі спадкове майно також повинно бути зазначено те майно, яке знаходиться в Ломбарді). Зареєстровано в реєстрі за номером ..... Номер спадкової справи ....» Якщо Спадкоємців декілька, то вони разом мають отримувати майно з Ломбарду і розписуватись у відповідних графах Специфікації на повернення предмета застави до Договору.

У випадку не звернення Спадкоємця до Ломбарду на наступний день після настання строку, зазначеного Спадкоємцем в Заяві, як строку надання Свідоцтва про спадщину до Ломбарду, Ломбард має право звернути стягнення на предмет

застави в обраний ним спосіб, згідно законодавства, проведення дій з Предметом застави відповідно до п.5.39 цих Внутрішніх Правил.

Ідентифікація та верифікація Спадкоємця/Спадкоємців здійснюється в загальному порядку, передбаченому чинним законодавством України та цими Внутрішніми правилами.

5.41. У випадку втрати предмета застави Товариство, несе відповідальність перед Клієнтом, у розмірі оцінної вартості Предмета застави, встановленої згідно п. 5 індивідуальної частини Договору, а за недостачу або ушкодження Предмету застави – у розмірі суми, на яку знизилась його оцінна вартість. При втраті, знищенні або пошкодженні предмета застави у зв'язку з настанням форс-мажорних обставин застосовуються норми чинного законодавства.

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

5.43. Під час користування кредитом Предмет застави Клієнта зберігається у сховищі та/або сейфі Ломбарду. З метою забезпечення збереження товарно-матеріальних цінностей (грошових коштів, предметів застави тощо), недопущення порушення громадського порядку та захисту клієнтів, працівників ломбарду від протиправних дій сторонніх осіб та ін., вчасного реагування на такі дії та надання відповідної інформації правоохоронним органам, у відокремлених/структурних підрозділах Товариства може проводитись аудіо-, фото-, відеофіксація та застосовуватись інші заходи безпеки.

## **6. Обліково-реєструюча система Ломбарду; ведення обліку договорів про надання фінансових кредитів та застави**

6.1. Обліково-реєструюча система Ломбарду ведеться в електронному вигляді шляхом використання відповідного програмного забезпечення, завданням якої є облік укладених Договорів та реєстрація фінансово-кредитних операцій.

6.2. Склад та структура технічного забезпечення визначаються Ломбардом самостійно, виходячи з його можливості та відповідають вимогам, встановленим

чинним законодавством до обліково-реєструючих систем щодо захисту від несанкціонованого доступу.

6.3. Товариство забезпечує захист інформації в обліково-реєструючій системі з метою унеможливлення будь-яких змін щодо даних, зафіксованих після здійснення операцій засобами програмного забезпечення.

6.4. Доступ до програмного забезпечення даних обліково-реєструючої системи ломбарду є обмеженим та дозволяється лише уповноваженим на це особам. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних обліково-реєстраційної системи, Товариство розробляє порядок встановлення відповідних паролів.

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

- прізвище, ім'я, по-батькові фізичної особи;
- дані паспорта (номер, серія, дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу;
- місце проживання фізичної особи або тимчасового перебування;
- контактний телефон.

6.6. Дані реєструючої системи Ломбарду також містять інформацію про:

- дату та номер Договору;
- строк дії Договору;
- дату закінчення дії Договору;
- короткий опис предмета застави;
- дату надання послуги;
- вид послуги;
- суму послуги;
- дату звернення стягнення на предмет застави;
- суму до повернення Клієнтом;
- заборгованість за Договором.

6.7. Програмне забезпечення обліково-реєструючої системи Товариства забезпечує формування інформації, яка подається до Національного банку України відповідно до законодавства.

6.8. Програмне забезпечення обліково-реєструючої системи Товариства забезпечує ведення обліку дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння, а також виробів із їх вмістом відповідно до положень Закону України «Про державне регулювання видобутку, виробництва і використання дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння та контроль за операціями з ними» від 18.11.1997р. № 637/97-ВР 9 (зі змінами та доповненнями).

## **7. Порядок проведення фінансового моніторингу**



7.1. Оцінювачі відокремлених підрозділів (ломбардних відділень), які здійснюють оформлення фінансових операцій, зобов'язані виявляти фінансові операції, які підлягають фінансовому моніторингу, відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (зі змінами та доповненнями) та інформувати про такі операції відповідальну особу за проведення фінансового моніторингу у ломбардному відділенні.

7.2. Ознаки фінансових операцій, що підлягають обов'язковому та внутрішньому фінансовому моніторингу, встановлені Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (зі змінами та доповненнями) та Правилами фінансового моніторингу ПТ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ» (далі – Правила фінансового моніторингу Товариства).

7.3. Для здійснення належної перевірки Клієнта, з метою належного виконання обов'язків по виконанню фінансового моніторингу, Ломбард має право звертатися до органів державної влади для отримання необхідної інформації, а також збирати таку інформацію з інших законних джерел.

7.4. Порядок дій спрямованих на виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та повідомлення про такі операції визначені положеннями Правил фінансового моніторингу Товариства.

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

8.1. Договори про надання фінансового кредиту та застави (індивідуальні частини до Договорів), а також інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг, зберігаються на Товаристві протягом п'яти років після виконання взаємних зобов'язань сторін або відмови від Договору.

8.2. У разі порушення кримінальних справ або відкриття судового провадження, відповідні документи зберігаються до ухвалення відповідного рішення.

8.3. Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг, групуються у справи.

8.4. В разі укладання документів в електронній формі Ломбард забезпечує зберігання таких видів документів в обліково-реєструючій системі протягом строку, встановленого п. 8.1.

8.5. Видача документів на Товаристві здійснюється у випадках, передбачених законом України, з обов'язковим погодженням директора Товариства.

## **9. Порядок доступу споживачів (Клієнтів) до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Товариством та система захисту інформації**

9.1. Комерційна таємниця — відомості фінансово-економічного, управлінського та іншого характеру, що мають дійсну або потенційну комерційну цінність, що не належать до державних таємниць, розголошення (передача, витік) яких може завдати шкоди інтересам Ломбарду.

Комерційна таємниця – таємна (секретна) інформація, що є видом Конфіденційної інформації, знаходиться у володінні (перебуває під контролем) Ломбарду, має комерційну цінність, а саме: відомості фінансово-економічного, управлінського та іншого характеру, що мають дійсну або потенційну комерційну цінність, що не належать до державних таємниць, розголошення (передача, витік) яких може завдати шкоди інтересам Ломбарда.

Конфіденційна інформація – інформація з обмеженим доступом, що знаходиться у володінні (перебуває під контролем) розкриваючої сторони, яка не є загальновідомою та/або загальнодоступною.

9.2. Віднесення та порядок роботи з комерційною (конфіденційною) інформацією регламентується та здійснюється у відповідності до внутрішніх розпорядчих документів Ломбарду та чинного законодавства України.

9.3. Не становлять комерційну таємницю відомості та документи, які підлягають розголошенню/розкриттю у відповідності до чинного законодавства.

9.4. Ломбардом розкривається інформація Клієнту про умови та порядок діяльності Ломбарду, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному сайті Кредитодавця, та включає, зокрема:

- 1) перелік послуг, що надаються Ломбардом;
- 2) ціну/тарифи, розмір плати (відсотки) в залежності від обраного Клієнтом тарифного плану при укладенні укладанні індивідуальної частини Договору;
- 3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

Перед укладенням індивідуальної частини Договору Ломбард, на вимогу ст. 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надає Клієнту у письмовій формі та/або електронній формі інформацію (в тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на сайті Кредитодавця) 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 відповідного державного реєстру фінансових установ;

г) інформацію щодо наявності у Ломбарда права на надання відповідної 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 фінансового кредиту та застави:

а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансового кредиту та застави;

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 відсоткової ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

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.

Ломбард, відповідно до законодавства, також розкриває:

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.

9.5. Клієнт має право отримувати інформацію щодо діяльності Ломбарду, зокрема, щодо послуг, які надаються Ломбардом та іншу інформацію у відповідності до чинного законодавства. Рекламні, інформаційні, інші повідомлення щодо послуг Ломбарду та умов надання таких послуг, а також повідомлення щодо виконання Клієнтами зобов'язань за укладеними договорами, можуть надсилатись Ломбардом у вигляді поштової, електронної кореспонденції, за допомогою засобів зв'язку (телефон, факс) та у вигляді смс-повідомлень та у вигляді смс-повідомлень (зокрема, але не виключно через Viber, Telegram). Порядок взаємодії Ломбарду з Клієнтами при врегулювання простроченої заборгованості відбувається з урахуванням вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» та Вимог щодо етичної поведінки ПТ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ».

9.6. Співробітники в обов'язковому порядку ознайомлюють Клієнтів Товариства із тим, що з часу встановлення ділових стосунків з ним Товариство стає володільцем бази персональних даних про Клієнта, в тому числі надані Клієнтом Товариству дані свого паспорта, РНКОПП, зроблені Товариством записи відеоспостереження у приміщеннях, де провадиться надання фінансових послуг.

Клієнт підтверджує, що: його ознайомлено та надає свою згоду на збирання, зберігання, обробку, використання, знищення персональних даних, передачу розпоряднику персональних даних відомостей про нього у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи бази персональних даних Клієнтів Товариства шляхом підписання індивідуальної частини Договору; ознайомлений із цими Внутрішніми правилами та зобов'язується дотримуватися їх.

9.7. Клієнт ломбарду має право доступу до інформації щодо діяльності ломбарду. Ломбард на вимогу клієнта в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації», надає таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності ломбарду та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників ломбарду та його відокремлених підрозділів;

3) перелік послуг, що надаються ломбардом;

4) ціну/тарифи фінансових послуг;

5) кількість часток ломбарду, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, та перелік осіб, частки яких у складеному капіталі ломбарду перевищують п'ять відсотків;

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

Під час розкриття інформації ломбард дотримується вимог законодавства про мови.

На виконання вимог законодавства України ломбард розміщує (оприлюднює) на власному сайті <https://Lombard-capital.com.ua> річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком.

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

Ломбард забезпечує доступ Клієнтам 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 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.

Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

9.8. Посадові особи та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить комерційну таємницю та/або іншу інформацію з обмеженим доступом відповідно до вимог внутрішніх документів Ломбарду та чинного законодавства України.

9.9. При укладанні Договору про надання фінансового кредиту та застави Клієнт надає згоду на залучення Товариством, третіх осіб, які будуть співпрацювати з Товариством на договірній основі при процесі обслуговування Клієнта Товариством, з метою належного виконання Товариством своїх зобов'язань за Договором фінансового кредиту. Клієнт надає згоду на те, що персональні дані можуть стати відомими таким третім особам в зв'язку з наданням Ломбардом фінансових послуг, обробкою персональних даних та ін., за умови попередження Товариством таких третіх осіб про їх обов'язок не розголошувати персональні дані

і не використовувати їх на свою користь чи на користь інших осіб, крім випадків передбачених чинним законодавством. Дана згода, надана Клієнтом на збір та обробку персональних даних Клієнта, не вимагає здійснення Товариством письмових повідомлень про передачу персональних даних Клієнта третім особам. Надана згода Клієнта на збір та обробку персональних даних Клієнта діє протягом строку дії Договору про надання фінансового кредиту та застави, а після закінчення його дії - протягом строку, встановленого законодавством для обов'язкового зберігання персональних даних.

9.10. Кредитодавець не має права повідомляти інформацію про укладення Клієнтом цього Договору, його умов, стану виконання, наявності простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього Договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації спадкоємцям, представникам Клієнта згідно чинного законодавства, органам державної влади у випадках передбачених законодавством, третім особам в рамках виконання умов Договору відповідно до Положення про обробку та захист персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є Повне товариство «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ».

9.11. Ломбард при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Клієнта, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором 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 Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та застави 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 Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена

Договором про надання фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію).»

9.12. Скарги Клієнтів Ломбарду розглядаються у позасудовому порядку шляхом отримання від Клієнта письмового звернення або звернення в телефонному режимі до Відділу інформаційної підтримки Клієнтів за вказаним в Розділі 1 цих Внутрішніх правил телефонним номером. Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється шляхом проведення переговорів та задоволення законних вимог клієнтів відповідно до внутрішніх документів Ломбарду.

Клієнт має право на звернення до Національного банку України у випадку недотримання Ломбардом вимог ч.9 ст. 9 ЗУ «Про споживче кредитування», а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої Клієнту у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

9.13. Клієнт самостійно несе відповідальність за всі дії під його логіном і паролем. За шкоду, заподіяну Клієнту у зв'язку із розголошенням або передачею ним третім особам інформації, що є конфіденційною відповідно до цих Внутрішніх правил, зокрема ідентифікаторів, свого персонального коду, логіна та пароля Товариство відповідальності не несе.

## **10. Порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при наданні фінансових послуг**

10.1. Товариство здійснює внутрішній контроль, метою якої є перевірка дотримання законодавства при здійсненні операцій з надання фінансових послуг.

10.2. Функції такого внутрішнього контролю покладаються на службу внутрішнього аудиту (контролю).

Предметом внутрішнього контролю, зокрема, є порядок надання Товариством фінансових послуг; операції, вчинені на виконання укладених договорів тощо.

10.3. Служба внутрішнього аудиту (контролю) створюється за рішенням загальних зборів учасників Товариства підпорядковується безпосередньо загальним зборам та діє на підставі положення, що затверджується загальними зборами Товариства. Служба внутрішнього аудиту (контролю) не менш ніж раз на рік звітує про свою діяльність загальним зборам. Служба внутрішнього аудиту (контролю) організаційно не залежить від інших підрозділів Товариства.

## **11. Відповідальність посадових осіб, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з Клієнтами, укладення та виконання договорів**

11.1. Оцінювачі під час роботи з Клієнтами при наданні їм фінансових послуг зобов'язані:

- виконувати свої посадові обов'язки, що визначені посадовими інструкціями;
- при обслуговуванні Клієнтів дотримуватись Внутрішніх правил та внутрішніх регламентуючих документів Товариства;
- керуватись у своїй роботі чинним законодавством України;
- не завдавати шкоди інтересам Товариства, не порушувати прав та інтересів Клієнтів Товариства;
- нести встановлену законом майнову відповідальність.

11.2. Оцінювачі несуть відповідальність за вчинювані ними дії в порядку та в межах, передбачених посадовими інструкціями.

До відносин, не врегульованих положеннями цих Внутрішніх правил, застосовуються норми чинного законодавства України.