

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Загальних зборів учасників  
ПТ «Климчук і Компанія «Ломбард Капітал»  
Протокол №17 від 13.07.2021 року  
Климчук П.М.



*Набирає чинності з 14 липня 2021р.*

**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ, В ТОМУ ЧИСЛІ І НА  
УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ ТА СУПРОВІДНИХ ПОСЛУГ ПОВНИМ  
ТОВАРИСТВОМ «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ»  
(нова редакція)**

Внутрішні правила щодо надання фінансових кредитів 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 порядок надання фінансових послуг ломбардами», затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005 № 3981, «Положення про Державний реєстр фінансових установ», затвердженого розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 28.08.2003 р. № 41 та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини у сфері надання фінансових послуг.

**1. Загальні положення**

- 1.1 Внутрішні правила являють собою локальний нормативний акт ПТ «Климчук і Компанія «Ломбард Капітал» (далі за текстом – Ломбард; Товариство), який визначає механізм, порядок та умови надання Товариством фінансових послуг, надання фінансових кредитів.
- 1.2 Внутрішні правила розроблені Товариством з урахуванням вимог чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (далі – Нацкомфінпослуг), Національного Банку України (далі – НБУ), які визначають порядок провадження діяльності з надання ломбардами фінансових послуг, у тому числі з надання фінансових кредитів.
- 1.3 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 в цих Внутрішніх правилах.

#### 1.4 Визначення термінів, які використовуються при наданні послуг, згідно з цими Внутрішніми правилами:

- **Ломбард** – фінансова установа, виключним видом діяльності якої є надання на власний ризик фінансових кредитів фізичним особам за рахунок власних або залучених коштів, під заставу майна на визначений строк і під процент та надання супровідних послуг ломбарду;
- **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;
- **Відділення Ломбарду (або відокремлені підрозділи)** – відділення, які розташовані поза місцезнаходженням Ломбарду, та які здійснюють усі або частину функцій Ломбарду з надання фінансових та супровідних послуг;
- **Фінансовий кредит Ломбарду** - надання коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під процент;
- **Позикодавець, Заставодержатель, Кредитодавець** – повне товариство «КЛИМЧУК І КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ» (Товариство, Ломбард) та/або його відокремлені підрозділи (ломбардні відділення);
- **Клієнт, Заставодавець, Позичальник** – 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, письмовий документ, що встановлює 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 кожному 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 Позикодавця 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. Викривується Клієнтом при підписанні Додаткової угоди в електронному вигляді;
- **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. КЕП накладає Оцінювач при укладанні Додаткової угоди в електронному вигляді;
- **Застава** - спосіб забезпечення фінансових зобов'язань шляхом передачі майна;
- **Ювелірний виріб** - будь-які вироби зі дорогоцінного металу, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного 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, процентів 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 Позичальнику 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.

1.5. 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 (відмивання) 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.

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

1.7. 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 <https://lombard-capital.com.ua> із зазначенням дати таких змін.

## **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 міститись 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. Ломбард зобов'язаний формувати резервний фонд відповідно до статті 14 Закону України "Про господарські товариства" та страховий резерв відповідно до діючого законодавства України.

- 2.1.10. Мати власний капітал у розмірі не менше 1 000 000 (одного мільйону) гривень.
- 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, володіння 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.

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

- 3.1. До фінансових та супровідних послуг Ломбарду належить:
- надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту;
  - оцінка заставного майна відповідно до чинного законодавства та/або умов Договору про надання фінансового кредиту та застави;
  - надання посередницьких послуг зі страхування предмета застави на підставі агентського договору зі страховою компанією;
  - реалізація заставного майна відповідно до чинного законодавства та/або умов Договору про надання фінансового кредиту та застави.
- 3.2. Діяльність з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту 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 коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту на підставі ліцензії Нацкомфінпослуг.
- 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 (безпроцентна 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 фінансових кредитів фізичним особам є виключним видом діяльності Ломбарду та здійснюється під заставу майна, визначеного відповідними розпорядженнями Ломбарду. Також Ломбард надає супровідні послуги згідно із законодавством України.

5.2. Надання фінансових кредитів здійснюється на підставі Договору про надання фінансового кредиту та застави (далі - Договір) готівковим способом. Оплата процентів за користування кредитом може здійснюватись у готівковому або безготівковому порядку.

Договір укладаються виключно в письмовій формі у паперовому вигляді.

Додаткова угода 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 направлений на електронну адресу Клієнта чи направлений йому в інший спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення. Додаткова угода, укладена у вигляді електронного документа, повинні містити відомості про Клієнта, у тому числі зазначені ним контактні дані.

5.4. При укладанні 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.

Згідно Указу Президента України (№582/2016) «Про Положення про військовий квиток осіб рядового, сержантського і старшинського складу та Положення про військовий квиток офіцера запасу» військовий квиток - є документом, що посвідчує особу військовослужбовця (військовозобов'язаного) та визначає належність його власника до виконання військового обов'язку.

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 коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту та супутніх послуг (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 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, перезаставу зі збільшенням суми кредиту та/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.

5.6. Номер мобільного телефону Клієнта, який ним надано при оформленні 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.

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

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

5.9. Договір повинен 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 Позичальника з цими Внутрішніми правилами, та підтвердження, що інформація зазначена в частині 12 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» надана Позичальнику;
- зобов'язання Позичальника повернути Ломбарду суму фінансового кредиту та сплатити проценти за користування фінансовим кредитом в порядку та на умовах визначених Договором;
- вимоги, які забезпечуються Предметом застави;
- умови передачі Предмета застави у володіння Ломбарду;
- спосіб звернення стягнення та реалізації майна в разі невиконання Заставодавцем 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 Позичальник (Заставодавець) робить відмітку (шляхом проставлення підпису) в Пам'ятці Клієнту Ломбарду, що надається Позичальнику перед укладенням Договору.

5.11. Договір 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 Договорі.

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

5.13. Примірник Договору, укладеного у паперовому вигляді, а також додатки до нього надаються Оцінювачем Клієнту одразу після його підписання, але до початку надання Клієнту фінансової послуги.

5.14. Договір укладається у двох ідентичних примірниках, перший примірник Договору надається Клієнту, другий примірник Договору залишається в ломбардному відділенні. Факт підписання (укладення) Договору засвідчує факт отримання Позичальником свого примірника Договору.

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

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 Позичальником 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'юнктури 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'юнктури 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 Позичальника 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 у Договорі, Додаткових угодах до нього.

5.25. За користування фінансовим кредитом Позичальник сплачує проценти. Проценти нараховуються на суму наданого кредиту. Розмір процентів за користування кредитом встановлюється розпорядженням по Товариству та зазначається у відповідній Специфікації до Договору про надання фінансового кредиту та застави.

5.26. При розрахунку процентів враховується фактичні дні користування Кредитом, зокрема, враховується день надання та день погашення Кредиту. У разі невиконання Позичальником зобов'язань, щодо повернення Кредиту, Позикодавець припиняє нарахування процентів за користування Кредитом, починаючи з першого дня, що слідує за плановою датою повернення Кредиту, визначеною п. 5./п. 5.1. Специфікації або п.1/п.1.1. відповідної Додаткової угоди до дня звернення Позичальника для зміни строку за користування кредитом та сплати процентів за користування ним. За згодою Сторін строк користування кредитом може бути автоматично пролонгованим на строк та на умовах, що визначені Сторонами та зазначені у відповідному Договорі та Специфікації/Додатковій угоді.

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

5.28. Клієнт має право відмовитись від Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством України та Договором про надання фінансового кредиту та застави. Після підписання сторонами Договору до отримання коштів Клієнт має право на відмову від Договору, подавши Позикодавцю відповідну заяву.

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 Позичальником строків повернення кредиту, встановлених Договором, до Позичальника 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 Позичальника, строк користування кредиту, передбачений укладеним Договором про надання фінансового кредиту та застави, може бути подовжено/змінено. Сума процентів за користування кредитом нараховується Позикодавцем в день надання Кредиту. Сума процентів при подовженні/зміні строку користування Кредитом може бути змінена за взаємною згодою Сторін та визначена згідно тарифів Позикодавця, встановлених на день укладення Договору, в залежності від суми Кредиту, суми заборгованості та/або строку прострочення, та з урахуванням кредитної історії Позичальника. Оплата процентів Позичальником вважається погодженням фіксованої процентної ставки Сторонами за визначений в Додатковій угоді період. Оплата процентів може проводитися:

- готівковим розрахунком на ломбардному відділенні;
- безготівковим розрахунком з використанням платіжних карт, в Особистому кабінеті на сайті товариства <https://lombard-capital.com.ua> (далі – Сайт Позикодавця);
- безготівковим розрахунком за допомогою мобільного додатку, програмно-технічних комплексів самообслуговування чи інших платіжних пристроїв. Зобов'язання Позичальника по сплаті процентів вважаються виконаними з моменту фактичного зарахування коштів на рахунок Позикодавця. Тимчасова відсутність такої технічної можливості щодо продовження/зміни строку користування кредитом, не є порушенням прав Позичальника.

Товариство, згідно вимог законодавства, залишає за собою право блокувати можливість здійснення оплати on-line конкретним Клієнтом, та/або конкретним способом 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. 5 Специфікації Позичальник має право у відділенні ломбарду укласти з Позикодавцем Додаткову угоду про продовження строку надання Кредиту або на сайті Позикодавця в Особистому кабінеті та/або за допомогою мобільного додатку, за наявності технічної можливості, продовжити строк користування кредитом, сплативши суму процентів за користування кредитом. Строк користування кредитом таким чином можливо продовжити від 1 до 30 днів, сплативши проценти 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 проценти.

5.33. У разі прострочення строку повернення Кредиту та бажання змінити строк користування Кредитом Позичальник, до моменту задоволення вимог Позикодавця за рахунок заставного майна, має право звернутися до Позикодавця для укладення Додаткової угоди про зміну строку користування кредитом на умовах, визначених в Додатковій угоді, яка укладається у день звернення Позичальника до Позикодавця в паперовому або електронному вигляді. При цьому проценти 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. 5./п. 5.1. відповідної Специфікації або п. 1/п.1.1. відповідної Додаткової угоди. Кредит вважається повністю повернутим після сплати Позичальником всієї суми за весь період його користування. Укладення Додаткової угоди в електронному вигляді здійснюється Позичальником на сайті Позикодавця 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. Позичальник проходить ідентифікацію на сайті Ломбарду 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 Позичальника 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 Додаткової угоди в електронному вигляді, а саме:
  - вид операції;
  - дата операції;
  - номер, дата Договору;
  - дата початку пролонгації;
  - дата закінчення пролонгації;
  - сума кредиту;
  - інші реквізити за необхідністю.
3. Ломбард направляє Позичальнику Додаткову угоду в електронному вигляді - оферту. На сторінку «Продовження. Підписання ДУ» надходить друкована форма Додаткової угоди для підписання.
4. На контактний (фінансовий) номер Позичальника, 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. Позичальник на сторінці «Продовження. Підписання ДУ», де візуалізується друкована форма оферти, проводить її підписання. Для акцептування Позичальник 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 Позичальником оферти.
6. Після отримання повідомлення про успішне акцептування Позичальником електронної Додаткової угоди, Ломбард перевіряє можливість проведення операції в своїй обліково-реєстраційній системі. У випадку успішного проведення операції, Ломбард відправляє повідомлення про успішне укладання Додаткової угоди в електронній формі. Дане повідомлення візуалізується Позичальнику 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 Позичальник може перейти на наступну сторінку «Продовження. Крок 3. Вибір платіжної системи» для вибору платіжної системи та початку процесу оплати. Якщо проведення операції в обліковій системі Ломбарду неможливо, Позичальник 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 Додатково угодою, на рахунок Позикодавця протягом 1 години з моменту її укладання (підписання) – «скасувальна обставина».

Оформлення операцій щодо зміни строку користування кредитом за допомогою особистого кабінету на сайті Позикодавця 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 Позикодавцем. Документом, що підтверджує факт надання/повернення застави є Специфікація. 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 не пізніше ніж на наступний робочий день.

5.36. При проведенні операції викупу, Позичальник надає до Ломбарду оригінал свого примірника Договору, повертає фінансовий кредит, сплачує проценти 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 відповідній Специфікації, 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 повернення Клієнту предмета застави здійснюється особисто Клієнтом.

5.38. В разі відсутності у Клієнта можливості особистого повернення фінансового кредиту та, як результат, отримання предмета 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 проценти 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.

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 Позичальником, своїх зобов'язань за Договором у повному обсязі та у строк, визначений у Договорі, з метою погашення фінансового кредиту, а також процентів за користування фінансовим кредитом, Ломбард має право задовольнити свої вимоги до Позичальника шляхом звернення стягнення на предмет застави в обраний ним самим спосіб, згідно законодавства. Позикодавець не відступає права вимоги за Договором новому кредитору та/або не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості.

## **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 Позичальником;
- 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 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 «КЛИМЧУКІ КОМПАНІЯ «ЛОМБАРД КАПІТАЛ» (далі – Правила фінансового моніторингу Товариства).

7.3. 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, а також інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг, зберігаються у архіві Товариства протягом п'яти років після виконання взаємних зобов'язань сторін або відмови від Договору.

8.2. Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг, групуються у справи згідно з Положенням про архів Ломбарду.

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

8.4. Видача документів із архіву здійснюється у випадках, передбачених законом України, у спосіб, визначений Положенням про архів Ломбарду.

## **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 веб-сайті Ломбарду, та включає, зокрема:

- 1). перелік послуг, що надаються Ломбардом;
- 2). ціну/тарифи, розмір плати (проценти) в залежності від обраного Клієнтом тарифного плану при укладенні договору про надання фінансового кредиту та застави;
- 3). інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

Перед укладенням договору про надання фінансового кредиту та застави 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 власному веб-сайті Ломбарду) 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 процентної 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. Порядок взаємодії Ломбарду з Клієнтами при врегулювання простроченої заборгованості відбувається з урахуванням вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування».

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 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 (веб-сторінці) річну фінансову звітність разом з аудиторським висновком.

Ломбард після включення інформації про його відокремлений підрозділ до Державного реєстру фінансових установ на власному сайті (веб-сайті) також розміщує інформацію про такий підрозділ, а саме:

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

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. Товариство не має права повідомляти інформацію про укладення Клієнтом Договору про надання фінансового кредиту та застави, його умов, стану виконання, наявності простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору. Така заборона не поширюється: на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям Позичальника, третім особам, взаємодія з якими може виникнути згідно законодавства та які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам Позичальника із дотриманням вимог частини шостої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування»; на передбачений законодавством обов'язок надання інформації Позикодавцем за запитом відповідних органів; 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 Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника, 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:

- 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 Позичальника, 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 Позичальника, 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.