

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЙ ЛОМБАРД»
(ТОВ «АЙ ЛОМБАРД»)

Код ЄДРПОУ 44916262

НАКАЗ

Київ

01.04.2026

№ 28-0624_4 ЗП

**Про затвердження
Внутрішніх правил надання фінансових послуг
з надання ломбардних кредитів ТОВ «Ай Ломбард»
у новій редакції**

У зв'язку із внесенням змін, на виконання вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та нормативно-правових актів уповноваженого органу, що здійснює державне регулювання у сфері ринків небанківських фінансових послуг України, з метою належної організації та визначення механізму, порядку та умов надання товариством фінансових та супутніх послуг,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та ввести в дію у новій редакції Внутрішні правила надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів ТОВ «Ай Ломбард», далі – Внутрішні правила.
2. Визнати таким, що втратив чинність наказ від 19.03.2025 № 28-0624_3 ЗП «Про затвердження Внутрішніх правил надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів у новій редакції».
3. Головному менеджеру з комплаєнсу спільно з відповідальним працівником відділу технічного та програмного забезпечення, здійснити програмне розміщення оновленої редакції Внутрішніх правил, затвердженої даним наказом, на офіційному вебсайті Товариства.
4. Юридичному відділу забезпечити розсилку даного наказу, з метою ознайомлення всіх працівників Товариства з Внутрішніми правилами.
5. Відділу навчання персоналу Товариства забезпечити врахування положень Внутрішніх правил, затверджених даним наказом, у навчальній програмі оцінювачів-експертів.
6. Всім працівникам відокремлених підрозділів Товариства:
 - ознайомитися зі змістом Внутрішніх правил та відобразити факт ознайомлення в Журналі ознайомлення з внутрішньою нормативною документацією;
 - керуватися вимогами Внутрішніх правил при виконанні своїх посадових обов'язків.
 - забезпечити розміщення Внутрішніх правил у «Куточку споживача» у філії та здійснювати постійний контроль за знаходженням їх у вказаному місці.
7. Безпосередній контроль за виконанням даного наказу покласти на керівників відокремлених підрозділів спільно з контрольно-ревізійним відділом.
8. Загальний контроль залишаю за собою.
9. Наказ набирає чинності 01.04.2026.

Директор
ТОВ «Ай Ломбард»

Дмитро МОРОЗОВ



**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЙ ЛОМБАРД»
(ТОВ «АЙ ЛОМБАРД»)**

Затверджено
наказом директора
ТОВ «Ай Ломбард»
від 01.04.2026 № 28-0624_4 ЗП

**Внутрішні правила надання фінансових
послуг з надання ломбардних кредитів**

ТОВ «Ай Ломбард»
(нова редакція)

Київ - 2026

1. Загальні положення.

1.1. Внутрішні правила надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів (далі – Правила) являють собою внутрішній нормативний документ ТОВ «Ай Ломбард» (далі за текстом – Товариство), який визначає механізм, порядок та умови надання Товариством фінансових та супутніх послуг.

1.2. Дані Правила розроблені Товариством, з урахуванням вимог законів України, нормативно-правових актів, у тому числі нормативно-правових актів НБУ.

1.3. Правила затверджуються директором Товариства, або іншою особою, уповноваженою на те установчими документами Товариства.

1.4. Правила відображають внутрішню систему, умови та порядок надання Товариством фінансових послуг з надання ломбардних кредитів та встановлюють:

- умови і порядок надання ломбардних кредитів;
- права та обов'язки надавача та позичальника фінансових послуг;
- порядок визначення оцінної вартості предметів закладу;
- порядок ідентифікації осіб, яким надаються кредити;
- порядок ведення обліку договорів;
- порядок моніторингу наданих Товариством кредитів; управління ризиками, створення та використання резервів для покриття ризиків, а також супроводження прострочених кредитів;
- порядок доступу до документів та іншої інформації Товариства, захист інформації; порядок зберігання договорів, а також інших документів, пов'язаних з наданням Товариством ломбардних кредитів;
- порядок внутрішнього контролю у Товаристві;
- порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги та механізм захисту прав споживачів;
- порядок врегулювання простроченої заборгованості.

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

2.1. Визначення термінів та скорочення:

Відокремлений підрозділ - філія, що перебуває поза місцезнаходженням Товариства та, яка має право на здійснення діяльності з надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів під заставу рухомого майна від імені Товариства.

Викуп – повернення Клієнтом Товариству суми кредиту і процентів за користування кредитом в повному обсязі та повернення Клієнту предмету застави;

Договір або Договір 1,2 - договір про надання ломбардного кредиту і договір закладу майна до ломбарду – документ, укладений у письмовій формі, що встановлює відповідні права та обов'язки Клієнта і Товариства.

Застава – прийом рухомого майна в якості предмету закладу;

Заявка - анкета встановленої Товариством форми, інтегрована в інформаційно-телекомунікаційну систему Товариства, яка заповнюється після переходу Клієнта за гіперпосиланням в смс-повідомленні з метою вчинення електронного правочину, створення електронного підпису, ідентифікації в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства, згідно частини четвертої ст.8 Закону України «Про електронну комерцію», заповнення якої, відповідно до частини шостої статті 11 Закону України «Про електронну комерцію» є відповіддю Клієнта, якому адресована пропозиція укласти договір у формі електронного документу та про прийняття такої пропозиції.

Клієнт (позичальник та заставадавець) - фізична особа, що звертається до Товариства з метою отримання фінансової послуги та користується послугами у вигляді ломбардного кредиту, і надає в якості забезпечення своїх зобов'язань під заставу власне рухоме майно;

Клієнт відповідає викладеним нижче вимогам Товариства (зокрема, але не виключно):

- має повну цивільну дієздатність та правоздатність;
- має дійсний документ, що посвідчує його особу;
- має реєстраційний номер облікової картки платника податків або належні правові підстави її відсутності
- має місце проживання на території України;
- діє від власного імені, у власних інтересах, не отримує Кредит в якості представника третьої особи і не діє на користь третьої особи (вигодонабувача, бенефіціара, тощо);

Кредит - грошові кошти, які надаються Товариством Клієнту у користування на поворотній основі на визначений строк із сплатою процентів під заставу рухомого майна. На кредит, що надається Клієнту на власні потреби не поширюється Закон України «Про споживче кредитування» за винятком положень, які відповідно до закону застосовуються до ломбардних кредитів

Логін Особистого кабінету - унікальна комбінація букв та/або цифр, що встановлюється Позичальником при заповненні Заявки. Цю комбінацію Позичальник самостійно зазначає в спеціальному полі «Логін» при вході до Особистого кабінету. /Позичальник особисто несе відповідальність за схоронність Логіну Особистого кабінету;

НБУ - Національний банк України - уповноважений орган, що здійснює державне регулювання у сфері ринків небанківських фінансових послуг України, які регулюють питання провадження діяльності з надання ломбардами фінансових послуг з надання ломбардних кредитів.

Особистий кабінет – сукупність захищених сторінок, що формуються Позичальнику після його переходу за гіперпосиланням в СМС-повідомленні, за допомогою якого Позичальник здійснює повну взаємодію з Товариством, має постійний доступ до договору у формі електронного документу, додаткових угод до Електронного договору, свого Графіка розрахунків та до іншої інформації/документів, пов'язаних з наданням Товариством фінансових послуг. Доступ до Особистого кабінету здійснюється Позичальником після авторизації, яка проходить шляхом введення Логіна Особистого кабінету і Пароля Особистого кабінету на Сайті Товариства і має юридичне значення ідентифікації Позичальника в Інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства в розумінні ч.8 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію».

Пароль Особистого кабінету – унікальна комбінація букв та/або цифр, що встановлюється Позичальником. Цю комбінацію Позичальник самостійно зазначає в спеціальному полі «Пароль» при вході до Особистого кабінету. Позичальник особисто несе відповідальність за схоронність Пароллю Особистого Кабінету.

Працівник відокремленого підрозділу – оцінювач-експерт, уповноважений відповідною довіреністю, що видана директором Товариства та відповідною посадовою інструкцією на: укладення від імені Товариства договорів, прийом в якості предметів закладу рухомого майна, а також визначення його оцінної вартості, видачу грошових коштів.

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

Перезастава/повна пролонгація - подовження за угодою сторін терміну користування кредитом на будь-який термін, за умови погашення в повному обсязі процентів за користування кредитом, які нараховуються на дату звернення Клієнта до Товариства.

Перезастава/повна пролонгація зі збільшенням суми кредиту – повна пролонгація, операція за якою Клієнт отримує додаткову суму кредиту, при цьому за угодою сторін підвищується сума оцінної вартості предмету закладу;

Перезастава/повна пролонгація зі зменшенням суми кредиту – повна пролонгація, операція за якою Клієнт повертає частину кредиту, при цьому за угодою сторін знижується сума оцінної вартості предмету закладу.

Предмет закладу - рухоме майно (що відповідає ознакам ч. 6 ст. 30 Закону України «Про фінансові послуги і фінансові компанії»), яке передається Клієнтом, з метою забезпечення виконання зобов'язань щодо повернення Товариству суми отриманого кредиту та процентів за користування.

Специфікація - документ, що містить розрахункові дані такі як: оцінна вартість предмету закладу, сума ломбардного кредиту, строк користування ломбардним кредитом і т.інш., розташований на зворотній стороні Договору 1,2 і є його невід'ємною частиною.

Строк кредитування – період часу, визначений договором про надання ломбардного кредиту, протягом якого Клієнт має право правомірно користуватися Кредитом та, який обчислюється з дати укладення Договору 1,2 до дати, визначеної Специфікацією.

Товариство – Товариство з обмеженою відповідальністю «Ай Ломбард» (фінансова установа, яка на підставі ліцензії на діяльність ломбарду має право надавати фізичним особам фінансові послуги з надання коштів та банківських металів у кредит у вигляді ломбардних кредитів).

Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються в значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Законах України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про електронні довірчі послуги», «Про електронну комерцію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», нормативно-правових актах НБУ.

2.2. Товариство при наданні ломбардних кредитів, для забезпечення виконання Клієнтом зобов'язань за Договором в якості предметів закладу може приймати наступне рухоме майно:

- вироби із дорогоцінних металів, зокрема із золота, срібла, столового срібла, вироби із дорогоцінних металів з дорогоцінним камінням, дорогоцінне каміння; предмети побутової/офісної техніки, засоби зв'язку, мобільні телефони, музичні інструменти та звукове обладнання, спортивний/туристичний інвентар, годинники, предмети мистецтва, комп'ютерну техніку та обладнання, велосипеди, скутери автотранспортні засоби, інше майно, не заборонене та необмежене чинним законодавством в цивільному обігу.

Не можуть бути предметом закладу в межах Договору 1,2:

1) нерухоме майно (включаючи землю), фінансові інструменти, корпоративні права, а також пов'язані з ними майнові права позичальника;

2) кошти в національній або іноземних валютах (крім готівкових банкнот та монет, що мають нумізматичну цінність та вилучені з обігу в Україні);

3) електронні гроші, віртуальні активи;

4) об'єкти, зазначені у частині четвертій статті 576 Цивільного кодексу України;

5) товари подвійного використання, включені до Єдиного списку товарів подвійного використання (додаток до Порядку здійснення державного контролю за міжнародними передачами товарів подвійного використання, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 січня 2004 року № 86 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 24 жовтня 2018 року № 974) (зі змінами).

2.3. Оцінна вартість предметів закладу встановлюється за угодою сторін та відображається у Специфікації (індивідуальній частині) до Договору 1,2.

2.3.1. Визначається оцінна вартість згідно внутрішніх методик Товариства. У разі незгоди Клієнта з оцінною вартістю, предмет під заставу не приймається.

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

2.4. Товариство надає Клієнтам Кредит строком користування від 1 до 35 календарних днів (за проханням Клієнта та погодженням Товариства, строк користування може бути встановлений 63 календарних днів).

2.5. Сума грошових коштів, що надається Клієнту, згідно умов Договору, в якості кредиту, зазначається у Специфікації та у відповідному фіскальному чеку, що видається Клієнту Товариством.

2.6. Сума кредиту та процент за користування кредитом встановлюється у відповідних пунктах Специфікації. Вартість, ціна/тарифи, розмір плати (процентів) за користування ломбардними кредитами відображаються у «Критеріях застосування процентних ставок за ломбардними кредитами», і визначаються окремо для кожного відокремленого підрозділу, в залежності від господарської необхідності та економічної доцільності.

У зв'язку з підвищеними витратами Товариства на зберігання крупногабаритної техніки, яка надається клієнтом у якості закладу при отриманні кредиту, відсоток за користування кредитом під заклад таких предметів може становити базовий відсоток за користування кредитом, встановлений відповідним наказом (розпорядженням) + X % крім випадків, коли в специфікації до договору, прямо передбачаються інші умови оплати відсотків.

2.7. Клієнт зобов'язаний повернути Товариству суму кредиту та сплатити проценти за користування кредитом не пізніше строку кредитування. При цьому, якщо датою повернення кредиту є неробочий день Товариства, то датою його повернення вважається перший наступний робочий день. При поверненні ломбардного кредиту (або при пролонгації, перезаставі) Клієнт, сплачує за користування кредитом встановлений в Специфікації процент від суми кредиту, за кожний день користування ним (у тому числі святкові та вихідні дні). При цьому сума до повернення, зазначена у Специфікації, підлягає перерахунку, з урахуванням фактичного строку користування кредитом у календарних днях, при цьому мінімальним розрахунковим строком є 1 календарний день. Розрахункова сума, що підлягає поверненню, зазначається у фіскальному чеку, що видається Клієнту.

Грошове зобов'язання Клієнта за Договором 1 не є такими що нерозривно пов'язане з особою Клієнта та може бути виконано за Клієнта будь-якою третьою особою. Якщо третя особа виконала зобов'язання за Договором 1 перед Товариством та набула права вимоги до Клієнта, вона може письмово звернутися до Товариства для отримання документів, які засвідчують права вимоги до Клієнта та інформації, яка є важливою для їх здійснення. Якщо третя особа здійснила платіж за Договором 1 з використанням реквізитів своєї платіжної карти чи надала її реквізити Клієнту для здійснення платежу в рахунок погашення заборгованості за Договором 1, вважається, що зобов'язання Клієнта виконано третьою особою замість Клієнта.

2.8. Клієнт/уповноважена особа має право: достроково повернути суму кредиту та сплатити проценти за користування кредитом, виходячи з фактичного строку користування кредитом.

За умови отримання згоди Товариства, Клієнт також може: продовжити строк кредитування за умови повного погашення заборгованості зі сплати процентів за фактичний період користування кредитом; подовжити строк кредитування, а також повернути частину кредиту або отримати додаткову суму кредиту, за умови повного погашення процентів за користування кредитом, нарахованих за фактичний період користування кредитом станом на дату звернення. Такі зміни істотних умов Договору 1 набирають чинності за умови підписання Клієнтом та Товариством Специфікації в новій редакції та з моменту настання однієї з таких подій (залежно від обраного способу виконання зобов'язань): здійснення Клієнтом відповідного платежу на користь Товариства; зарахування Товариством зустрічних однорідних грошових вимог у рахунок виконання зобов'язання Клієнта зі сплати процентів за користування Кредитом відповідно до статті 601 Цивільного кодексу України, якщо таке зарахування передбачене відповідною Специфікацією; надання Товариством додаткової суми кредиту у спосіб, визначений Договором 1 та/або відповідною Специфікацією.

У разі недостатності суми здійсненого платежу для повного погашення заборгованості зі сплати процентів за фактичний період користування кредитом станом на дату здійснення такого платежу, сума платежу спрямовується на погашення вимог Кредитодавця у такій черговості: у першу чергу - прострочені проценти, у другу чергу - проценти, нараховані за користування кредитом згідно Специфікації, у межах строку кредитування.

Товариство залишає за собою право в односторонньому порядку зменшити розмір, або списати повністю нараховані проценти, неустойку, інші нарахування, передбачені Договором, та суму Кредиту, що оформлюється одностороннім рішенням Товариства.

2.9. У разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором 1 у повному обсязі та у строк, Товариство має право, у будь-який час, без повідомлення Клієнта про порушення забезпеченого заставою зобов'язання вчинити наступні дії: а) звернути стягнення на предмет закладу шляхом набуття Товариством права власності на нього; б) звернути стягнення на предмет закладу та здійснити його примусове відчуження (без набуття Товариством права власності) в позасудовому порядку та поза публічними торгами, шляхом укладення з іншими особами договорів купівлі-продажу/поставки, доручення, комісії на продаж предмету закладу. Товариство реалізує вказане вище право, з метою погашення Кредиту, процентів, неустойки, інфляційних втрат та відсотків річних за ст. 625 ЦК України, а також, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Товариством внаслідок невиконання Клієнтом зобов'язань за Договором 1, і витрат, пов'язаних з пред'явленням вимоги і зверненням стягнення на предмет закладу.

У випадку втрати предмета закладу Товариство несе відповідальність перед Клієнтом у розмірі оцінної вартості предмета закладу, встановленої згідно відповідного пункту Специфікації до договору закладу майна до ломбарду, а за недостачу або ушкодження предмету закладу – у розмірі суми, на яку знизилась його оцінна вартість. Ризики втрати або ушкодження предмета закладу застраховано за рахунок Товариства.

У разі, якщо Клієнт прострочив виконання зобов'язання, а Товариство вже здійснило передпродажну підготовку предмету закладу, Клієнт втрачає право вимагати виконання Товариством зобов'язань стосовно втрати/недостачі або ушкодження предмету закладу.

2.10. Під час користування кредитом предмет закладу Клієнта зберігається у сховищі та/або сейфі відокремленого підрозділу Товариства. З метою забезпечення збереження товарно-матеріальних цінностей (грошових коштів, предметів закладу тощо), недопущення порушення громадського порядку та захисту клієнтів, працівників відокремленого підрозділу 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.

2.11. Товариство надає фінансові послуги лише після здійснення заходів належної перевірки Клієнта, в тому числі, але не виключно, здійснення ідентифікації та верифікації клієнта (представника/спадкоємця клієнта) та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом. З метою проведення ідентифікації особи клієнтів (представника/спадкоємця клієнта) працівник ломбарду встановлює:

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

При укладенні Договору 1,2, Клієнт зобов'язаний в обов'язковому порядку пред'явити документ, що посвідчує його особу. При цьому оцінювач-експерт при кожному укладенні договору зобов'язаний витребувати та отримати документ, що посвідчує особу заставодавця та внести дані наданого документу до обліково-реєструючої системи ломбарду згідно п. 2.12 Правил.

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

Документом, що посвідчує особу, зокрема, є: паспорт громадянина України; паспорт громадянина України для виїзду за кордон; Е-паспорт (з використанням мобільного додатку «Дія»); Е-паспорт для виїзду за кордон (з використанням мобільного додатку «Дія»), посвідка на постійне проживання.

При проведенні ідентифікації та верифікації клієнта (представника/спадкоємця клієнта), обов'язково сканується його ідентифікаційний документ та довідка про присвоєння реєстраційного номеру облікової картки платника податків (далі – РНОКПП або ідентифікаційний номер) або інший офіційний документ, що містить РНОКПП. У випадку якщо клієнт (представник/спадкоємець клієнта) Товариства у передбачений чинним законодавством спосіб відмовився від присвоєння РНОКПП - сканується сторінка паспорту із відповідною відміткою про відмову особи від присвоєння РНОКПП, у картці клієнта ставиться відмітка «відмова».

При здійсненні заходів належної перевірки Клієнта, окрім наведених вище документів, обов'язковим є роздрукування опитувальника клієнта, який заповнюється та підписується клієнтом. Для підтвердження здійснення верифікації Клієнта, оцінювач-експерт друкує паперові копії з оригіналу ідентифікаційного документа (сторінок/сторін, що містять ідентифікаційні дані), та документу, що містить РНОКПП, які засвідчуються підписами працівника відокремленого підрозділу та Клієнта - власника документа як такі, що відповідають оригіналу (додатково на копіях зазначається дата їх виготовлення).

Товариство у випадках, передбачених законодавством України, та/або з метою виконання вимог законодавства у сфері фінансового моніторингу має право витребувати, а Клієнт зобов'язаний подати інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки, наприклад, документ, що підтверджує відомості про місце проживання (перебування) або місце тимчасового перебування в Україні, зокрема витяг з Єдиного державного демографічного реєстру або довідку про реєстрацію місця проживання (перебування).

Сканування ідентифікаційного документа, витягу з Єдиного державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання або довідки про реєстрацію місця проживання та документу, що містить РНОКПП клієнта здійснюється одноразово: при першій операції закладу майна до ломбарду або при відсутності в обліково-реєструючій системі ломбарду відсканованих копій зазначених документів, а також у випадку недійсності документів, що були раніше надані клієнтом та відскановані копії яких містяться в обліково-реєструючій системі ломбарду.

Актуалізація даних про Клієнта (отриманих та існуючих документів, даних та інформації про нього) здійснюється:

- 1) не рідше одного разу на рік, якщо ризик ділових відносин з клієнтом є високим;
- 2) не рідше одного разу на три роки, якщо ризик ділових відносин з клієнтом є середнім;
- 3) не рідше одного разу на п'ять років - в інших випадках за умови відсутності підозр;
- 4) у випадку, якщо клієнт не звертається до ломбарду протягом більш як 6 місяців (180 днів) з моменту останньої фінансової операції такого клієнта.

Після сканування документів, вони розміщуються в обліково-реєструючій системі з подальшим їх зберіганням протягом п'яти років з дати останньої ломбардної операції Клієнта.

При наявності в обліково-реєструючій системі відсканованих документів клієнта, а також при наявності належним чином завіреної копії зазначених документів на відокремленому підрозділі/в архіві, всі наступні операції застави, перезастави/повної пролонгації зі збільшенням суми кредиту, викупу здійснюються без пред'явлення Клієнтом ідентифікаційного документу. Дане положення діє виключно при наявності у сукупності наступних обов'язкових умов: можливості ототожнення особи Клієнта із фотозображенням в ідентифікаційному відсканованому документі та при умові дійсності ідентифікаційного документа.

Перевірка чинності та дійсності ідентифікаційного документа клієнта здійснюється в автоматичному режимі за допомогою сервісу FinAp та/або сервісу Державної міграційної служби України (<https://dmsu.gov.ua/services/nd.html>), та/або сервісу Міністерства внутрішніх справ України (<https://wanted.mvs.gov.ua/passport/>).

Якщо документ не дійсний, будь-яка ломбардна операція не проводиться. Для її здійснення, Клієнт повинен надати дійсний документ, що посвідчує особу та містить актуальну інформацію.

Товариство здійснює ідентифікацію та верифікацію клієнтів – громадян України, при оформленні ломбардної операції (застава, викуп, перезастава зі зміною строку користування кредитом/збільшенням суми кредиту/зменшенням суми кредиту) також за допомогою цифрових документів, що посвідчують особу, використовуючи державний мобільний додаток «Дія» (доступ до цифрових документів громадян України).

Для ідентифікації та верифікації клієнта через «Дія» доступні та приймаються наступні документи, що посвідчують особу Е-паспорт; Е-паспорт для виїзду за кордон.

Проведення ломбардної операції можливо виключно після успішного завершення ідентифікації та верифікації клієнта через мобільний додаток «Дія».

Товариство надає фінансові послуги фізичним особам, які не є громадянами України, виключно за наявності у таких осіб документів, що підтверджують статус резидента України та постійне місце проживання на території України: посвідки на постійне проживання в Україні та документу, що містить РНОКПП.

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

2.12. Працівник відокремленого підрозділу при укладанні Договору 1,2 фіксує в обліково-реєструючій системі наступні дані про Клієнта:

- прізвище, ім'я по-батькові Клієнта;
- дата народження;
- реквізити документу, що посвідчує особу (надається оригінал документу);
- реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) (ідентифікаційний номер)

згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків та інших обов'язкових платежів або серію та номер діючого паспорта, для клієнтів - фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і мають у паспорті відповідну відмітку, (для фізичних осіб – резидентів України), згідно вимог чинного законодавства, зокрема з питань запобігання та протидії легалізації доходів, одержаних злочинним шляхом. Дані РНОКПП (ідентифікаційного номеру) вносяться працівником ломбарду з оригіналу/дублікату довідки про присвоєння облікової картки платника податків (ідентифікаційного коду)/довідки про присвоєння ПІН або з паспортного документу (оригінал), в якому зазначений ПІН.

- місце реєстрації (прописки) та/або місце проживання Клієнта, номер мобільного телефону, адресу електронної пошти* та інші дані («слово-пароль», робочий/домашній номер телефону тощо)

* надані клієнтом та верифіковані Товариством номер мобільного телефону, адреса електронної пошти Клієнта (номер мобільного телефону та адреса електронної пошти, які зазначені і підтверджені Клієнтом, та являються єдиними засобами зв'язку з Клієнтом та його електронної ідентифікації і авторизації, у тому числі для отримання повідомлень, підтвердження волевиявлення, укладення, виконання та припинення договорів в електронній формі відповідно. Зазначені засоби зв'язку використовуються з метою інформування про виконання зобов'язань за такими договорами, а також для надсилання іншої інформації, включно з рекламними та інформаційними матеріалами Товариства та його партнерів, шляхом телефонних дзвінків, надсилання SMS-повідомлень, повідомлень через месенджери, електронних листів, шляхом відображення повідомлень в особистому кабінеті Клієнта та з використанням інших електронних і дистанційних каналів комунікації.

- інші дані, встановлені за згодою сторін та/або передбачені чинним законодавством.

2.12.1. Первинна верифікація номеру мобільного телефону здійснюється безпосередньо у відокремленому підрозділі, виключно при особистому відвідуванні Клієнтом відокремленого підрозділу шляхом здійснення оцінювачем-експертом дзвінку/відправлення sms-повідомлення з кодом на зазначений Клієнтом номер мобільного телефону. Після отримання Клієнтом коду та повідомленням його оцінювачу-експерту, номер мобільного телефону Клієнта верифікований.

2.12.2. Клієнт може змінити попередньо верифікований номер мобільного телефону, виключно при особистому відвідуванні відокремленого підрозділу, в якому він обслуговується чи на будь-який інший відокремлений підрозділ мережі Товариства.

Винятки становлять випадки перебування Клієнта за межами території країни або для військовослужбовців, які були призвані на військову службу за призовом під час мобілізації на особливий період або на військову службу за призовом осіб із числа резервістів в особливий період, а також для інших військовослужбовців, під час дії особливого періоду, які беруть участь у захисті незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України та у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку із збройною агресією Російської Федерації проти України. Така категорія Клієнтів може здійснити зміну

попереднього верифікованого номеру мобільного телефону, звернувшись до Контакт-центру Товариства (Call-центр), у порядку, визначеному п. 2.12.6. даних Правил.

Зміна номеру мобільного телефону, доступна тільки для Клієнтів, які пройшли ідентифікацію та верифікацію відповідно до п. 2.11. даних правил.

2.12.3. Для зміни номеру телефону, Клієнту необхідно подати відповідну заяву.

2.12.4. Зміна номеру безпосередньо у відокремленому підрозділі проводиться у наступному порядку:

- Клієнт звертається у філію Товариства для проведення заміни;
- оцінювач-експерт проводить ідентифікацію та перевірку особи Клієнта та верифікацію повідомленого Клієнтом нового номеру мобільного телефону шляхом здійснення телефонного дзвінку/відправлення sms-повідомлення з кодом на новий номер;

- після повідомлення Клієнтом оцінювачу-експерту отриманого коду та успішної верифікації Товариством нового номеру телефону Клієнта, оцінювач-експерт передає Клієнту для підпису відповідну заяву встановленої форми для заміни номеру мобільного телефону,;

- Клієнт підписує та передає заяву оцінювачу-експерту;
- оцінювач-експерт сканує підписану заяву Клієнта про зміну номеру телефону, заяву про зміну, яка в автоматичному режимі завантажується в обліково-реєструючу систему та завершує зміну даних, підтверджуючи новий номер мобільного телефону, нову Клієнта в обліково-реєструючій системі.

Заяви Клієнтів про зміну номеру мобільного телефону, зберігаються в обліково-реєструючій системі та у відокремленому підрозділі у відповідній папці, із подальшою передачею, у встановленому порядку та строки, на зберігання до архіву Товариства.

2.12.5. Актуалізація чинного верифікованого номеру мобільного телефону Клієнта здійснюється один раз на три місяці у порядку, визначеному п.п. 2.12.1. Правил.

2.12.6. Зміна номеру телефону, через Контакт-центр Товариства (Call-центр), здійснюється у наступному порядку:

- Клієнт звертається до Товариства за телефоном гарячої лінії або в чат на офіційному сайті;
- працівник Контакт-Центру, отримавши звернення Клієнта, встановлює його особу: Клієнт повідомляє свої ідентифікаційні дані (прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, інформацію по укладених договорах - діючих або останніх двох-трьох, які були укладені, верифікований номер мобільного телефону) та направляє в чат на офіційному сайті Товариства своє фото поруч із фото паспорту, де є його фотографія;

- після успішного встановлення особи Клієнта, працівник Контакт-центру в чаті направляє Клієнту форму заяви про зміну номеру мобільного телефону;

- отримавши в чаті підписану Клієнтом заяву (власноручно написану або за друкованої формою), для підтвердження змін працівник Контакт-центру виконує верифікацію нового номеру мобільного телефону, Клієнта, що він зазначив у заяві, шляхом відправлення на новий номер мобільного телефону код sms-повідомленням або у доступний Клієнту месенджер – Viber, Telegram (зокрема, для Клієнтів, які перебувають за межами території України);

- після повідомлення Клієнтом працівнику Контакт-центру отриманого коду та успішної верифікації його нового номеру мобільного телефону, виключно уповноважений працівник Контакт-центру (керівник або його заступник) зберігає заяву та документи Клієнта та підтверджує відповідні зміни даних Клієнта щодо номеру мобільного телефону, в обліково-реєструючій системі.

2.12.7. Первинна верифікація адреси електронної пошти здійснюється безпосередньо у відокремленому підрозділі, виключно при особистому відвідуванні Клієнтом відокремленого підрозділу шляхом сканування QR-код, розміщеного на склі зі сторони Клієнта. Після сканування QR-коду та переходу Клієнта за посиланням, він вводить адресу своєї електронної пошти та підтверджує її. Адреса електронної пошти Клієнта верифікована.

2.12.8. Клієнт може змінити попередньо верифіковану адресу електронної пошти у порядку, визначеному п.п. 2.12.7. Правил та в особистому кабінеті. Зміна адреси електронної пошти доступна тільки для Клієнтів, які пройшли ідентифікацію та верифікацію відповідно до п. 2.11. даних правил.

2.13. Примірний договір про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду складається з основної частини та Специфікації (індивідуальної частини), яка є його невід'ємною частиною. Сторінка Специфікації є продовженням Договору 1,2.

Договір є укладеним з дати підписання працівником відокремленого підрозділу і Клієнтом Специфікації до Договору 1,2.

Договір 1,2 та Специфікація затверджуються відповідним наказом директора Товариства або іншою уповноваженою особою та відповідають вимогам ч. 1-4 ст. 9 Закону України «Про фінансові послуги і фінансові компанії», п. 159 Глави 12 Розділу II Положення про авторизацію надавачів

фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного Банку України від 29.12.2023 № 199.

У частині Договору закладу майна до ломбарду щодо майна, яке є предметом застави та у відповідному пункті Специфікації до договору вказується:

- опис та характеристики майна, що є предметом закладу;
- категорія предмету закладу, що визначається відповідно до внутрішніх методик Ломбарду;
- строк експлуатації предмету закладу з відображенням в специфікації до договору відповідного індексу (К.1 або Н – новий; К.2 або В – вживаний (в розумінні Податкового Кодексу України);
- умови страхування майна;
- умови зберігання майна;
- відповідальність Заставодержателя за втрату або пошкодження заставленого майна;
- умови відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставодержателем в наслідок невиконання Заставодавцем, як Позичальником зобов'язань по Договору;
- спосіб звернення стягнення та відчуження майна в разі невиконання Позичальником умов договору.

2.13.1. Товариство перед укладенням з Клієнтами Договору 1,2 повідомляє Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті та /або «Куточку споживача» про:

- 1) Товариство, яке надає кредит;
 - а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адресу електронної пошти Товариства, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
 - б) відомості про державну реєстрацію Товариства;
 - г) інформацію щодо включення Товариства до відповідного державного реєстру фінансових установ;
 - г) інформацію щодо наявності в Товаристві, права на надання відповідної фінансової послуги;
 - д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;
- 2) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- 3) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:
 - а) мінімальний строк дії договору;
 - б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;
 - в) порядок внесення змін до договору;
 - 4) механізми захисту прав споживачів:
 - а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
 - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
 - 5) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині 5 статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» надана клієнту є його підпис в Специфікації до договору про надання ломбардного кредиту ломбардом.

2.13.2. Товариство може надавати Клієнтам ломбардний кредит у готівковому порядку або шляхом перерахування грошових коштів на картку/рахунок Клієнта (при наявності технічної можливості).

До укладення з клієнтами Договору 1,2 Товариство узгоджує порядок отримання Клієнтом грошових коштів: з каси готівкою або перерахування на картку/рахунок клієнта, або отримання частково готівкою та частково перерахування на картку/рахунок.

При здійсненні операцій з надання ломбардного кредиту за Договорами 1,2, якщо зарахування грошових коштів (ломбардного кредиту) Клієнту проводиться в безготівковому порядку на його картку/рахунок, Товариство здійснює зчитування номеру картки за допомогою спеціального пристрою, після чого формується заява, нижченаведеного змісту, в якій відображаються його волевиявлення щодо отримання ломбардного кредиту у безготівковому порядку.

Підписанням заяви Клієнт також підтверджує що:

- інформація, зазначена в заяві (всі дані Клієнта, реквізити картки/рахунку та ін.) є правильною та достовірною і може бути перевірена Товариством із залученням третіх осіб. Про всі зміни Клієнт зобов'язується негайно письмово повідомляти Товариства

- картка/рахунок, вказаний клієнтом в заяві відкриті в установі банку на ім'я клієнта і він розпоряджається картою/рахунком на законних підставах;

- він повідомлений про те, що він зобов'язаний своєчасно (перед проведенням операції з надання ломбардного кредиту, в т.ч. в безготівковому порядку) письмово інформувати Товариство про будь-які зміни своїх даних/реквізитів, зокрема ПІБ, даних документа, що посвідчує особу, даних картки/рахунку та/або щодо інших обставин/інформації (втрата картки, закриття рахунку та ін.), які можуть вплинути на виконання зобов'язань за договором ломбардного кредиту Клієнтом та/або Товариством. Якщо Клієнт своєчасно не надасть Товариству вказану інформацію, останній звільняється від будь-якої відповідальності за збитки, що можуть бути завдані Клієнту в результаті невиконання/не своєчасного виконання ним зобов'язань щодо надання Товариству інформації стосовно зміни даних/реквізитів Клієнта;

- він ознайомлений/на з даними Правилами, з інформацією, що зазначена у статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», ст. 11 Закону України «Про захист прав споживачів», ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних»;

- він надає однозначну згоду на: передачу Товариству своїх персональних, біометричних даних та параметрів, їх обробку з метою виконання умов договору про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду; передачу та розкриття інформації, яка містить таємницю фінансової послуги у передбаченому законом порядку; передачу Товариством персональних даних Клієнта третім особам для захисту законних прав та інтересів Товариства, стягнення заборгованості та/або можливих збитків за договором про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду; отримання від Товариства інформації щодо умов обслуговування, рекламних акцій, іншої інформації за всіма вказаними ним засобами зв'язку (адреса для листування, мобільний телефон, телефон, електронна адреса та інші).

2.14. Дистанційне обслуговування Клієнтів, тобто надання Товариством Клієнту можливості дистанційно здійснити замовлення на отримання ломбардного кредиту в безготівковій формі, дистанційно виконати фінансові зобов'язання, здійснюється за «Правилами дистанційного обслуговування Товариства».

2.15. Дані Договору 1,2, Специфікації, є конфіденційною інформацією, містять відомості, що становлять таємницю фінансової послуги та можуть бути розголошені на підставах, прямо передбачених законодавством України та/або Договором 1.

Підписуючи Договір 1,2, Специфікацію, Клієнт надає Товариству безумовну згоду на збір, обробку, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації, інформації, що становить таємницю фінансової послуги, а також своїх персональних та біометричних даних/параметрів у межах, необхідних для укладення, виконання, супроводу, забезпечення, зміни, припинення Договору 1, 2, реалізації прав та законних інтересів Товариства, а також надання фінансових послуг. Така інформація може розкриватися, зокрема, але не виключно, таким третім особам: а) органам державної влади, правоохоронним органам, органам місцевого самоврядування та іншим особам, яким згідно ЗУ «Про фінансові послуги і фінансові компанії», спеціальних законів дозволено розкриття інформації; б) страховикам, банкам, особам, яким відступається право вимоги за Договором 1,2, платіжним організаціям та/або операторам платіжної інфраструктури, еквайрам, процесинговим та хмарним сервісам, фінансовим установам, що входять до складу небанківської фінансової групи Товариства, аудиторам, особам, які здійснюють операційні, інформаційні, технологічні чи інші функції, пов'язані з наданням фінансових послуг та господарською діяльністю Товариства.

Клієнт також підтверджує, що повідомлений про включення його персональних, біометричних даних/параметрів до бази персональних даних, а також про мету збору даних та осіб, яким можуть бути передані такі дані та відмовляється від додаткового письмового повідомлення щодо включення інформації про нього до бази персональних даних, а також додаткового повідомлення щодо передачі таких даних третім особам, зазначеним у даному пункті.

2.16. Підписуючи Договір 1,2, Специфікацію Клієнт водночас засвідчує, що він ознайомлений зі своїми правами як суб'єкта персональних даних, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», зокрема:

- знати про місцезнаходження бази персональних даних, яка містить його персональні дані, її призначення та найменування, місцезнаходження та/або місце проживання володільця чи розпорядника цієї бази або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані, що містяться у відповідній базі персональних даних;

- на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних;

- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його персональні дані у відповідній базі персональних даних, а також отримувати зміст його персональних даних, які зберігаються;

- пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених законом;

- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

- звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних;

- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

- на передачу (відступлення) Товариством своїх прав та обов'язків за Договором 1,2 новому кредитору;

- на повідомлення інформації про укладення Клієнтом Договору 1,2, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір представникам, спадкоємцям, близьким особам Клієнта, в разі їх звернення до Товариства.

2.17. Договір 1,2 укладається в двох примірниках, що мають однакову юридичну силу.

2.17.1. Крім того, договір про надання ломбардного кредиту може укладатися у формі електронного документу, який укладається шляхом пропозиції його укласти (оферти) Товариством та її прийняття (акцепту) Клієнтом.

Укладення Договору 1,2 у формі електронного документу відбувається за умови та після створення Особистого кабінету в інформаційно-телекомунікаційній системі (далі – ІТС) Товариства або у мобільному застосунку.

З метою створення Особистого кабінету Позичальнику відправляється СМС-повідомлення з гіперпосиланням, яке адресує до веб-сайту Товариства та Одноразовим ідентифікатором. Після переходу за отриманим гіперпосиланням завершується створення Особистого кабінету та заповнення відповідної Заявки в Особистому кабінеті, яка є підставою для формування Товариством належної пропозиції Клієнту (при цьому ІТС передбачає технічну можливість Клієнта змінювати зміст наданої інформації до моменту прийняття ним пропозиції). Формування пропозиції укласти електронний договір відбувається шляхом генерування ІТС Товариством тексту Договору 1,2 у формі електронного документу, який стає доступним для ознайомлення в Особистому кабінеті (у вигляді індивідуальної оферти з відповідними активними посиланнями на інші частини оферти). Після чого Клієнту необхідно ввести Одноразовий ідентифікатор з смс-повідомлення.

Введення Клієнтом Одноразового ідентифікатора у відповідне поле під текстом електронного договору та надіслання його до ІТС Товариства шляхом натискання кнопки «Підтверджую» змінює електронні дані, додаючи їх до інших електронних даних, створених Клієнтом під час створення Особистого кабінету в ІТС Товариства. Вчинення Клієнтом вказаних вище дій і зміна даних в ІТС Товариства є відповіддю Позичальника про прийняття (акцепт) пропозиції укласти договір у формі електронного документу шляхом заповнення відповідної форми в електронному вигляді, що підписується накладенням електронного підпису в Договорі 1,2 у формі електронного документу Одноразовим ідентифікатором відповідно до Закону України «Про електронну комерцію».

Договір 1,2, Специфікація існують у формі електронного документу та вважається укладеним з моменту одержання Кредитодавцем відповіді про прийняття пропозиції укласти Договір 1,2- підписання Позичальником електронного документу із використанням електронного підпису одноразовим ідентифікатором відповідно до Закону України «Про електронну комерцію». Укладаючи Договір 1,2, Сторони погодили, що пропозиція укласти Договір 1, 2 у формі електронного документу (оферта) вважається відправленою Кредитодавцем у момент, коли зазначена пропозиція передана в межах інформаційно-комунікаційної системи Кредитодавця. Також, укладаючи Договір 1,2 Сторони домовились, що відповідь про прийняття пропозиції укласти Договір 1,2 у формі електронного документу (акцепт) вважається отриманою Кредитодавцем у момент, коли така відповідь отримана інформаційно-комунікаційною системою Кредитодавця. Сторони погодили що у всіх відносинах між Позичальником та Кредитодавцем в якості підпису Позичальника буде використовуватись електронний підпис одноразовим ідентифікатором відповідно до Закону України «Про електронну комерцію», що має

таку саму юридичну силу як і власноручний підпис. Сторони погодили, що електронні документи/повідомлення (пропозиції щодо внесення змін до Договору 1, 2 та відповіді на них) вважаються відправленим та/або отриманими Кредитодавцем у момент, коли така пропозиція передана в межах інформаційної системи Кредитодавця та/або коли така відповідь отримана інформаційно-комунікаційною системою Кредитодавця. Номер, дата та місце укладення, які зазначені в Специфікації, є відповідно номером, датою та місцем укладення електронного документу між Клієнтом та Товариством на умовах визначених Договором 1,2. Також, Клієнт та Товариство підтверджують, що електронні документи укладені вказаним вище шляхом та підписані у порядку, визначеному Законом України «Про електронну комерцію», є таким, що за правовими наслідками прирівнюється до документів, укладених у письмовій формі.

Послідовні дії учасників електронної комерції зберігаються в ІТС, якою зафіксовано чітку хронологію всіх дій Товариства та Клієнта, яку Товариство використовує для укладення Договорів 1,2 у формі електронного документу Вказана інформація зберігається в електронному файлі ІТС (далі – Log file). Доказом підтвердження укладення електронного договору є посвідчена керівником Товариства роздруковка інформації з Log file.

2.18. Клієнт має право здійснювати оформлення ломбардних операцій (в тому числі онлайн операцій у порядку, встановленому Правилами дистанційного обслуговування) безпосередньо на відокремленому підрозділі у робочі години, згідно графіку роботи відокремленого підрозділу. У приміщеннях відокремленого підрозділу, які працюють цілодобово, і в яких відсутня технічна можливість приймати та видавати великогабаритні предмети після здавання об'єкту під охоронну сигналізацію, прийняття у заклад та викуп великогабаритних предметів техніки у нічний час може бути обмежено або не здійснюватися.

2.19. Клієнт має право здійснити операції пролонгації, перезастави, зокрема зі збільшенням або зі зменшенням суми Кредиту, подовжити строк, на який видано Кредит, сплатити проценти, частково/повністю повернути суму Кредиту, уклавши Специфікацію у новій редакції, шляхом: а) здійснення платежу зі сплати процентів за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту безпосередньо через касу філії, у якій було укладено договір про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду або через касу будь-якої іншої філії Товариства. Документами, що підтверджують проведення операції є: роздрукований фіскальний чек та Специфікація у новій редакції; б) здійснення платежу зі сплати процентів за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту шляхом безготівкового розрахунку за допомогою POS-терміналів, встановлених на відокремлених підрозділах. Документами, що підтверджують проведення операції є: роздрукований фіскальний чек, роздрукований через POS-термінал фіскальний чек та Специфікація у новій редакції; в) здійснення платежу зі сплати процентів за користування Кредитом та/або часткового/повного повернення суми Кредиту на сайті Товариства (через особистий кабінет та без реєстрації особистого кабінету), через застосунок та іншими способами. З детальною інструкцією зі здійснення/прийому платежів можна ознайомитись на сайті компанії (www.skarb.com.ua).

Водночас Товариство встановлює певні особливості щодо проведення розрахунків зі здійснення платежу зі сплати процентів за користування кредитом та/або часткового/повного повернення суми кредиту, а саме:

- на сайті www.skarb.com.ua з реєстрацією через особистий кабінет, так і без реєстрації Позичальнику надається можливість повернути всю суму ломбардного кредиту за умови сплати процентів за фактичне користування таким кредитом, без обмеження щодо мінімального строку користування Кредитом;

- через каси інших філій ніж ті, де отримувався Кредит, Позичальник може погасити частину суми Кредиту.

При дистанційному поверненні Кредиту в повному обсязі Позичальник зобов'язаний протягом 30 календарних днів з моменту такого погашення звернутися до відокремленого підрозділу і отримати свій предмет(и) закладу. У разі, якщо Позичальник не виконав свого зобов'язання щодо отримання предмету закладу та не отримав предмет закладу протягом 30 календарних днів з моменту дистанційного погашення заборгованості за Договором про надання ломбардного кредиту в повному обсязі, незалежно від причин, Сторони домовились, що Заставодержатель через три місяці після спливу строку, визначеного даним пунктом має право без повідомлення Позичальника розпорядитись Предметом закладу на власний розсуд, в тому числі, але не обмежуючись: шляхом набуття права власності на Предмет застави та подальшої передачі його, або на переробку/передпродажну підготовку, а потім на реалізацію за ринковою ціною, що встановлюється у спосіб визначений Заставодержателем, або шляхом здійснення тих самих дій без набуття права власності на Предмет. У разі, якщо клієнт прострочив зобов'язання щодо отримання Предмету, а Заставодержатель вже здійснив переробку/передпродажну

підготовку Предмету застави Клієнт втрачає право вимагати виконання зобов'язань, передбачених п.4.2. Договору застави стосовно нестачі та/або пошкодження Предмету застави.

2.20. Повернення/видача клієнту його предмету закладу можлива виключно за умови проведення та оформлення операції викупу та пред'явлення документу, що посвідчує особу (за винятком випадку, коли чинні документи Клієнта вже відскановано і зберігаються в обліково-реєструючій системі Ломбарду та наявна належним чином завірена копія ідентифікаційних документів). При проведенні операції викупу, Позичальник повертає Товариству суму кредиту, а також сплачує проценти за користування кредитом згідно Договору. Товариство повертає Клієнту його предмет закладу, при цьому Клієнт при отриманні Предмету закладу повинен підтвердити факт отримання та перевірки предмету закладу (комплектність, працездатність, ушкодження тощо) та відсутності майнових чи фінансових претензій до Товариства шляхом проставлення підпису у відповідній графі Специфікації. Претензії до ломбарду щодо комплектності, працездатності, ушкодження та ін., після отримання та перевірки предмету, підтвердженням чого є відповідний підпис Позичальника в Специфікації, не приймаються.

2.21. В разі втрати свого примірника Договору Клієнт має право на отримання дублікату Договору. Поновлення та видача дублікатів договорів здійснюється безпосередньо на відокремленому підрозділі у порядку, встановленому внутрішнім нормативним документом Товариства.

2.22. В разі коли Клієнт не може самостійно здійснити фінансову операцію щодо предмету закладу, отримати дублікат договору він може уповноважити на виконання таких дій іншу особу відповідною довіреністю, виданою з урахуванням вимог чинного законодавства.

В довіреності зазначається: місто, дата укладення, повноваження, які надаються за довіреністю, строк дії, підпис особи, що доручає, підпис та печатка особи, яка засвідчує довіреність.

Приблизний текст довіреності повинен містити наступну інформацію:

«Я, Іванов І.І, реєстраційний номер облікової картки платника податків....., проживаю за адресою, цим дорученням уповноважую, реєстраційний номер облікової картки платника податків ..., який проживає за адресою, представляти мої інтереси перед « _____ », для чого надаю йому право: подавати відповідні заяви, розписуватись за мене, отримати дублікат договору/договорів, повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом за договором/договорами про надання ломбардного кредиту №№ ... від року, а також отримати предмет/предмети закладу за вказаним/ми договором/договорами. При отриманні предмету/предметів закладу розписатись за мене та виконати всі інші дії, пов'язані з виконанням цього доручення. Довіреність видана строком на ... та дійсна дороку. Підпис: (П.І.Б) Підпис громадянина .. засвідчую. Представник/повірений зобов'язаний надати працівнику Товариства документ, що посвідчує його особу.

Довіреність має бути засвідчена нотаріально. До нотаріально посвідчених довіреностей прирівнюються наступні:

Довіреність військовослужбовця або іншої особи, яка перебуває на лікуванні у госпіталі, санаторії та іншому військово-лікувальному закладі, може бути посвідчена начальником цього закладу, його заступником з медичної частини, старшим або черговим лікарем;

Довіреність військовослужбовця, а в пунктах дислокації військової частини, з'єднання, установи, військово-навчального закладу, де немає нотаріуса чи органу, що вчиняє нотаріальні дії, також довіреність працівника, члена його сім'ї і члена сім'ї військовослужбовця може бути посвідчена командиром (начальником) цих частини, з'єднання, установи або закладу;

Довіреність особи, яка тримається в установі виконання покарань чи слідчому ізоляторі, може бути посвідчена начальником установи виконання покарань чи слідчого ізолятора;

Довіреність особи, яка проживає у населеному пункті, де немає нотаріусів, може бути посвідчена уповноваженою на це посадовою особою органу місцевого самоврядування.

2.23. Викуп представником клієнта здійснюються виключно після здійснення заходів належної перевірки клієнта, в тому числі, але не виключно, проведення ідентифікації та верифікації представника, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

Разом зі скануванням ідентифікаційного документа, довідки про присвоєння РНОКПП (у разі наявності) працівнику Товариства необхідно отримати від представника клієнта належним чином завірену довіреність, перевірити відповідність відомостей зазначених у довіреності відомостям, що містяться в документах, отриманих в порядку здійснення ідентифікації та верифікації. Працівник Товариства сканує довіреність, вносить такий скан до обліково-реєструючої системи та роздруковує. Зазначена копія довіреності підписується працівником Товариства, тим самим підтверджує відповідність такої копії оригіналу.

2.23.1. У випадку смерті Клієнта його спадкоємці, за умови пред'явлення свідоцтва про смерть та укладених договорів про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду, якщо інше не передбачене внутрішніми нормативними документами Товариства, мають право:

- сплатити частково проценти або повністю проценти та/або частково погасити суму ломбардного кредиту;

- сплатити суму ломбардного кредиту та проценти за користування та укласти додаток до договору закладу майна до ломбарду та залишити майно на зберіганні (строком не менше ніж на 6 місяців);

- за умови пред'явлення свідоцтва про право на спадщину на предмети закладу, відповідного додатку до договору та ідентифікаційних документів, отримати предмет/ти закладу.

2.23.1.1. Після отримання Товариством інформації про смерть Клієнта, усі операції зі сплати процентів, додаткових процентів, часткового або повного погашення тіла кредиту, інші дії за Договором 1,2 Клієнта через будь-які канали обслуговування (у філії, на сайті (в особистому кабінеті/застосунку), інших філіях тощо) блокуються.

2.23.1.2. Третя особа (потенційний спадкоємець) може здійснити оплату процентів та/або часткового погашення суми ломбардного кредиту лише за умови пред'явлення свідоцтва про смерть Клієнта, проходження процедури належної перевірки (ідентифікації та верифікації) безпосередньо у філії, згідно з вимогами чинного законодавства у сфері фінансового моніторингу та реєстрація такої особи в обліково-реєструючій системі, як «третя особа внаслідок смерті позичальника».

2.23.1.3. Товариство може дозволити викуп предмета закладу третій особі (потенційному спадкоємцю) в спрощеному порядку (до завершення 6-місячного терміну на прийняття спадщини), одночасно за наявності наступних умов:

- сума до повного погашення (Кредит та проценти за користування) не перевищує розмір трьох мінімальних заробітних плат, встановлених на дату викупу. У виняткових випадках Товариство може прийняти рішення про застосування спрощеної процедури викупу предмета закладу третьою особою (потенційним спадкоємцем), якщо сума заборгованості за кредитом та нарахованими процентами на дату викупу перевищує розмір трьох мінімальних заробітних плат. Таке рішення приймається за наявності обґрунтованих підстав, з урахуванням необхідності врегулювання заборгованості та з метою захисту майнових інтересів;

- третя особа (потенційний спадкоємець) водночас є членом сім'ї померлого Клієнта першого ступеня споріднення та надала документ, що підтверджує першу ступінь спорідненості (свідоцтво про шлюб, свідоцтво про народження) та копії інших документів (наприклад, документи на заставне майно – чеки, що свідчать про придбання предмету застави тощо);

- пред'явлено оригінал свідоцтва про смерть Клієнта;

- третя особа (потенційний спадкоємець) пройшла ідентифікацію та верифікацію у філії;

- третя особа (потенційний спадкоємець) власноруч підписану заяву встановленого зразка про відсутність претензій з боку інших потенційних спадкоємців та прийняття на себе відповідальності перед ними.

Працівник Товариства зобов'язаний відсканувати зазначені документи, внести сканкопії до обліково-реєструючої системи та роздрукувати. Роздруковані копії зазначених документів підписує працівник Товариства, тим самим підтверджує відповідність такої копії оригіналу.

2.23.1.4. Якщо сума до повного погашення заборгованості перевищує розмір трьох мінімальних заробітних плат, третя особа (після ідентифікації) має право сплатити Кредит та проценти за користування для зупинення нарахування заборгованості. У такому випадку обов'язково оформлюється Додаток до договору закладу майна, згідно з яким майно залишається на зберіганні у філії Товариства.

Викуп та фактична передача (видача) предмета закладу такій особі здійснюється виключно спадкоємцю після пред'явлення Свідоцтва про право на спадщину, виданого нотаріусом, та укладення відповідних документів про перехід прав власності згідно з цими Правилами.

2.23.2. Спадкоємець обов'язково повинен пред'явити оригінал свідоцтва про право на спадщину. Працівник Товариства сканує свідоцтво про право на спадщину, вносить такий скан до обліково-реєструючої системи та роздруковує. Зазначена копія свідоцтва про право на спадщину підписується працівником Товариства, тим самим підтверджує відповідність такої копії оригіналу.

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 Примітка: якщо спадкоємців декілька, то вони разом мають отримувати майно з ломбарду і розписуватись у відповідних графах додатку до договору закладу майна до ломбарду.

Викуп спадкоємцем клієнта здійснюються виключно після здійснення заходів належної перевірки спадкоємця клієнта, в тому числі, але не виключно, проведення ідентифікації та верифікації спадкоємця, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

Разом зі скануванням ідентифікаційного документа, офіційного документу, що містить РНОКПП, також працівнику Товариства необхідно отримати від спадкоємця клієнта належним чином завірене свідоцтво про смерть, про право на спадщину, перевірити відповідність відомостей зазначених у свідоцтві про право на спадщину відомостям, що містяться в документах, отриманих в порядку здійснення ідентифікації та верифікації. Працівник Товариства сканує свідоцтво про смерть та свідоцтво про право на спадщину, вносить такий скан до обліково-реєструючої системи та роздруковує. Зазначені копії свідоцтва про смерть та свідоцтво про право на спадщину підписується працівником Товариства, тим самим підтверджує відповідність таких копій оригіналу.

2.24. Клієнт/представник/спадкоємець клієнта за умови повної оплати суми кредиту та процентів за користування кредитом, також мають право укласти відповідний додаток до договору закладу майна до ломбарду та залишити майно у філії на встановлений додатком строк. Додаток до договору закладу майна до ломбарду, якщо інше не встановлено внутрішніми нормативними актами Товариства, може бути укладений в наступних випадках:

а) коли Клієнт бажає повністю погасити зобов'язання за договором, але на момент погашення не має наміру на даний час забирати предмет закладу (додаток до договору укладається безпосередньо з позичальником);

б) коли Клієнт помер та його потенційні спадкоємці мають намір забрати предмет закладу після отримання відповідної документації (особа, яка укладає додаток до договору зобов'язана пред'явити договір про надання ломбардного кредиту та свідоцтво про смерть позичальника). Додаток до договору укладається на строк не менше ніж 6 місяців, з урахуванням вимог п. 2.23.1.3.- 2.23.1.4. даних Правил;

в) коли родичі, представники або інші особи не мають відповідних повноважень на отримання предмету закладу, але мають намір погасити зобов'язання позичальника/заставадавця. Такі операції можливі, якщо сума до повного погашення заборгованості не перевищує розмір трьох мінімальних заробітних плат та, якщо операцію здійснює родич першого ступеню споріднення (із наданням відповідних підтверджуючих документів). Особа, яка укладає додаток до договору зобов'язана пред'явити договір про надання ломбардного кредиту. Додаток до договору укладається на строк, необхідний для того, щоб Клієнт міг самостійно прийти та отримати предмет закладу, або на строк, необхідний для оформлення відповідної документації та/або доручення на отримання уповноваженою особою предмету закладу.

2.25. У випадку визнання Позичальника/Заставадавця безвісно відсутнім, за умови пред'явлення рішення суду про визнання безвісно відсутнім, укладеного/их договору/ів про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду, Свідоцтва опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або, у випадку визнання Позичальника/Заставадавця, зниклим безвісти за особливих обставин, за умови пред'явлення Витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, укладеного/их договору/ів про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду, Свідоцтва опікуна над майном фізичної особи, яка зникла безвісти за особливих обставин, близькі родичі та члени сім'ї, опікуни майна такої особи мають право:

- сплатити суму ломбардного кредиту та проценти за користування та укласти додаток до договору закладу майна до ломбарду та залишити майно на зберігання (строком не менше ніж на 6 місяців);

- отримати предмет/ти застави.

«Близькими родичами та членами сім'ї», відповідно до чинного законодавства України та в рамках даних правовідносин є чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний брат, рідна сестра, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням, а також особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом і мають взаємні права та обов'язки, у тому числі особи, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі.

Близькі родичі та члени сім'ї вказаних осіб обов'язково повинні пред'явити оригінал рішення суду, яке набрало законної сили або Витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин та надати працівнику філії їх копії.

2.25.1. У випадку, якщо сума кредиту/ів, що була/и надана/і Клієнту, який визнаний безвісно відсутнім або зниклим безвісти за особливих обставин дорівнює або становить менше однієї мінімальної заробітної плати, близькі родичі та члени сім'ї можуть здійснити викуп предмету/ів застави за пред'явлення наступних документів:

1) оригіналу або належним чином завіреної копії рішення суду, яке набрало законної сили про визнання безвісно відсутнім або оригіналу або належним чином завіреної копії Витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, які скануються;

2) ідентифікаційних документів близького родича та члена сім'ї Клієнта, який буде здійснювати викуп предмета/ів застави Клієнта.

Викуп близькими родичами та членами сім'ї Клієнта, який визнаний безвісно відсутнім або зниклим безвісті за особливих обставин, на підставі вказаних документів, здійснюються виключно після проведення ідентифікації та верифікації таких осіб, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

2.25.2. У випадку, якщо сума кредиту/ів, що була/и надана/і Клієнту, який визнаний безвісно відсутнім або зниклим безвісті за особливих обставин становить більше однієї мінімальної заробітної плати, викуп предмету/ів застави дозволяється особі, яка є опікуном над його майном та проводиться за пред'явлення наступних документів:

- оригіналу або належним чином завіреної копії Свідоцтва опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або зниклою безвісті за особливих обставин, який сканується;
- ідентифікаційних документів опікуна над майном Клієнта, який буде здійснювати викуп предмета/ів застави Клієнта.

Свідоцтво опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або зниклою безвісті за особливих обставин видається державним або приватним нотаріусом та повинно містити такі обов'язкові реквізити:

Назву: Свідоцтво опікуна над майном фізичної особи, яка визнана безвісно відсутньою або зниклою безвісті за особливих обставин. Місто (село, селище, район, область), Україна Число, місяць, рік словами. Я, (прізвище, ініціали), державний/приватний нотаріус (найменування державної нотаріальної контори, назва нотаріального округу), посвідчую, що на підставі статті 44 Цивільного кодексу України опікуном майна - прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, який (яка) за рішенням суду від «__» _____ року №__ визнаний(а) безвісно відсутнім(ою) або відповідно до Витягу з реєстру осіб, зниклих безвісті за особливих обставин Прізвище, ім'я, по батькові опікуна, місце його (її) проживання. Особу опікуна над майном встановлено, її (його) дієздатність перевірено. Свідоцтво оформлено у _____ примірниках. Цей примірник виданий - прізвище, ім'я, по батькові опікуна. Зареєстровано в реєстрі за № _____. Печатка. Нотаріус (державний/приватний).Підпис.

2.26. У випадках, наведених в пунктах 2.22, 2.23, 2.24., 2.25 викуп представником/спадкоємцем клієнта/ опікуном над майном фізичної особи або укладання відповідного Додатку до договору здійснюються виключно після здійснення заходів належної перевірки клієнта, в тому числі, але не виключно, проведення ідентифікації та верифікації представника/спадкоємця, в порядку встановленому п.2.11 даних Правил.

2.27. 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, телекс), у вигляді смс-повідомлень, шляхом розміщення відповідної інформації на веб-сайті Товариства тощо. Надаючи свою контактну адресу, номери телефонів, адреси електронної пошти чи інших засобів зв'язку при укладенні договорів, клієнт надає свою згоду на їх використання Товариством для надсилання вказаної вище інформації.

2.28. Перед укладенням Договору 1,2 Клієнт ознайомлюється з цими Правилами, про що зазначається в Специфікації до Договору 1,2. Підписуючи Договір 1,2, Специфікацію, Клієнт також підтверджує свою згоду з усіма умовами, що зафіксовані в Договорі 1,2, Специфікації до Договору 1, 2 та Правилах Товариства.

2.29. Договір вважається укладеним та набирає чинності з моменту, коли сторони в належній формі досягли згоди з усіх його істотних умов.

Ломбард має право відмовитися від надання Клієнту ломбардного кредиту та укладення договору. Клієнт має право відмовитися від одержання ломбардного кредиту та укладення договору.

Товариство має право відмовити Клієнту в наданні ломбардного кредиту та укладенні договору про надання ломбардного кредиту в наступних випадках:

- ненадання Клієнтом відомостей та необхідних документів, передбачених законодавством та/або внутрішніми документами Товариства;
- виявлення Товариством ознак операції, що носить шахрайський характер, або має ознаки ризикової операції, зокрема, але не виключно, операції, яка має ризики отримання Товариством збитків від фінансової операції з Клієнтом або неотримання прибутку.

Ломбард не зобов'язаний повідомляти Клієнту причину відмови від надання ломбардного кредиту, за виключенням випадків, передбачених чинним законодавством України у сфері фінансового моніторингу.

3. Порядок ведення обліку договорів про надання ломбардного кредиту

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

3.2. Склад та структура технічного забезпечення визначаються Товариством самостійно, виходячи з його можливості постійно дотримуватись вимог до облікової та реєструючої систем, установлених Регулятором захисту від несанкціонованого доступу.

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

3.4. Щоденно виконується процедура резервного копіювання бази даних.

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

3.6. Дані облікової системи ломбарду містять наступну інформацію про фізичну особу - позичальника послуг:

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

3.7. Дані реєструючої системи ломбарду також містять інформацію про:

- дату та номер договору;

- строк користування кредитом та дату повернення кредиту та процентів за користування; короткий опис предмета застави;

- дату надання послуги;
- вид послуги;
- суму послуги;
- дату звернення стягнення на предмет застави;
- суму до повернення заставодавцю; - заборгованість за договором.

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

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

3.9. Інформація щодо діяльності Товариства надається Товариством згідно із законодавством.

3.10. Програмне забезпечення облікової та реєструючої систем Товариства забезпечує експорт інформації у форматі, визначеному Національного банку України, при формуванні інформації, яка подається до Національного банку України, відповідно до законодавства.

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

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

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

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

- за письмовою згодою сторони за договором;
- Клієнту - споживачу послуг щодо послуг, які він отримував, на підставі письмового запиту або іншій особі за письмовим дозволом Клієнта;

- за рішенням, ухвалою або постановою суду;
- органам державної влади та місцевого самоврядування відповідно до законодавства.

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

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

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

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

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

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

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

4.10.1. З часу підписання (укладання) і до дня передачі в архів ломбарду, укладені договори та інша документація, зберігаються за місцем їх формування в справах.

4.10.2. З метою забезпечення збереження договорів та іншої документації, справи перебувають у спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, що унеможлиблює доступ до них сторонніх осіб.

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

4.10.4. Видача з архіву договорів (їх копій) та інших документів у тимчасове користування стороннім особам та установам здійснюється лише у випадках, встановлених законодавством, з дозволу керівництва ломбарду. Ознайомлення з документацією безпосередньо в архіві здійснюється за умови обов'язкового узгодження у встановленому в Товаристві порядку та відповідної реєстрації. Працівники архіву ведуть облік документації та осіб, що працюють з архівними документами.

4.10.5. Вилучення документації та договорів із справ суворо забороняється. У виняткових випадках вилучення договорів та документації допускається з дозволу керівництва Товариства/юридичного відділу у випадках, встановлених законодавством.

4.10.6. Договори 1,2 та інша документація зберігається в архіві Товариства протягом встановленого законодавством строку з подальшим знищенням такої документації, яке проводиться у відповідності до вимог чинного законодавства на підставі відповідного розпорядження керівництва Товариства.

4.10.7. Доступ до документів, які містять інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, їх вилучення, розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги здійснюється згідно порядку встановленому Законом України «Про фінансові послуги і фінансові компанії», нормативно-правовими актами Національного банку України, внутрішніми нормативними документами Товариства.

5. Відповідальність працівників, до обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами, укладання договорів та первинної облікової документації, прийом під заставу та належне зберігання предметів закладу.

Працівники Товариства, до обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами несуть відповідальність за:

- якість і своєчасність виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків;
- якість і своєчасність та належний рівень обслуговування клієнтів;
- правильність прийому та оцінки предметів застави,
- достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх схоронність;
- схоронність предметів застави, які знаходяться у його підзвітності;
- справний стан відповідного обладнання та устаткування, що знаходиться у його підзвітності;
- дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;

- дотримання законодавства під час врегулювання простроченої заборгованості (етичної поведінки);
- невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу;
- дотримання Правил проведення фінансового моніторингу та Програми здійснення фінансового моніторингу;
- нерозголошення відомостей, що складають комерційну таємницю Товариства;
- дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства;
- дотримання інструкцій з охорони праці, протипожежній безпеці і виробничій санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інші регламентуючих, методичних документів та матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг та супутніх послуг
- дотримання вимог законодавства та внутрішніх нормативних документів щодо збереження таємниці фінансової послуги та нерозголошення відомостей, що складають таємницю фінансової послуги.

За неналежне виконання або невиконання своїх обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією та регламентуючими документами ломбарду, за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, за завдання матеріальної шкоди, - винні працівники несуть відповідальність в межах, визначених законодавством про працю, а також адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

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

- 6.1. Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Товариством наступним чином:
- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
 - організації належного обслуговування клієнтів Товариства відповідно до законодавства та внутрішніх документів Товариства;
 - затвердження внутрішніх документів Товариства з надання фінансових та супутніх послуг (правил або положень, що регламентують надання ломбардом фінансових та супутніх послуг, договорів з надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду тощо), які відповідають вимогам законодавства;
 - не включення у договори із клієнтами Товариства умов, які є несправедливими;
 - надання у доступній формі клієнтам Товариства своєчасної, повної та достовірної інформації відповідно до законодавства, у тому числі про найменування ломбарду, режим його роботи, про послуги, що надаються Товариством, права та обов'язки Товариства та Клієнтів по договорам, що укладаються між сторонами;
 - наявності механізму розгляду заяв та скарг Клієнтів, у тому числі своєчасного розгляду заяв та скарг Клієнтів Товариства, застосування, у разі необхідності, відповідних заходів, які припиняють порушення у разі їх наявності;
 - надання Клієнтам Товариства відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
 - надання клієнтам Товариства інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника, уповноваженого розглядати скарги та заяви клієнтів Товариства.

6.2. Урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги, здійснюється у відповідності до вимог чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів Товариства.

Порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги передбачає:

1. Вирішення спірних питань шляхом проведення переговорів з відповідальними працівниками Товариства.
2. Звернення клієнта зі скаргою/заявою до керівництва Товариства за адресою місцезнаходження Товариства та/або на електронну пошту Товариства.
3. Звернення до уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.
4. Звернення до суду у порядку передбаченому чинним законодавством.

Товариство розглядає звернення клієнтів у порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів.

6.3. Товариства розкриває позичальникам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у «Куточку споживача» у відокремленому підрозділі та/або на власному веб-сайті Товариства, така інформація включає:

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

На вимогу Клієнта Товариство надає:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Товариства та її відокремлених підрозділів;
- 3) кількість акцій Товариства та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи або належна їм кількість акцій фінансової установи перевищують 5 відсотків;
- 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом;

Товариство перед укладенням з клієнтами договору про надання ломбардного кредиту повідомляє клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті та /або «Куточку споживача» про:

- 1) Товариство, яке надає Кредит;
 - а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Товариства, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
 - б) відомості про державну реєстрацію Товариства;
 - г) інформацію щодо включення Товариства до відповідного державного реєстру фінансових установ;
 - г) інформацію щодо наявності в Товариства, права на надання відповідної фінансової послуги;
 - д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;
- 2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, (сума до повернення, що зазначається в Специфікації);
- 3) договір про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду;
 - а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг;
 - б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;
 - в) мінімальний строк кредитування та строк дії Договору 1;
 - 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 1 без письмової згоди позичальника фінансової послуги;
- 4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг;
 - а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині 5 статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» надана клієнту є його підпис в договорі про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду та у Специфікації.

У «Куточку споживача» та на сайті Товариства доступні реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів:

- Національний банк України

адреса для листування: вул. Інститутська, 9, Київ, 01601

адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

телефон: 0 800 505 240

громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, кімн. 24

Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45;

сайт: <https://bank.gov.ua/ua>.

- Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

вул. Б. Грінченка, 1, Київ, 01001
сайт: <https://dpss.gov.ua>
електронна адреса: info@dpss.gov.ua
телефони: приймальня (044) 279 12 70;
гаряча лінія (Call-центр) (050) 230 04 28 або (044) 364 77 80.

Інші питання, не передбачені даними Правилами регулюються нормами чинного законодавства України.

7. Врегулювання простроченої заборгованості Порядок взаємодії із Клієнтом при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

7.1. Взаємодія Товариства із Клієнтом може здійснюватися шляхом:

1) Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Тексти повідомлень, які надсилаються Клієнту засобами зв'язку в процесі взаємодії щодо простроченої заборгованості та відступлення права вимоги, затверджуються окремим наказом директора Товариства.

2) Безпосередньої взаємодії шляхом телефонних/відеопереговорів, або особистого звернення Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб.

3) Надсилання поштових відправлень за місцем проживання чи перебування фізичної особи.

7.2. Відповідно до чинного законодавства та нормативних актів НБУ, Товариство дотримується наступних вимог (в т.ч. вимог щодо етичної поведінки).

Під час першої взаємодії із Клієнтом, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство зобов'язане повідомити:

1) своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Клієнтом, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства.

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір Кредиту, проценти за користування Кредитом), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором 1,2 або відповідно до закону.

7.3. Товариство на вимогу Клієнта зобов'язане протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4), особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі 1,2 Специфікації адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким Договором 1,2 спосіб.

7.4. Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Клієнтом до моменту надання підтвердних документів. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством підтвердження направлення Клієнту, підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитором рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитором раніше зазначеного 10-денного строку.

7.5. Товариство зобов'язане здійснювати у встановленому НБУ порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Клієнтом, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Товариство зобов'язане попередити Клієнта про таке фіксування.

7.6. Товариство зобов'язане зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із позичальником (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

7.7. Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних Клієнта, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

7.8. Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку таких даних про позичальника:

- 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, (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).

7.9. Товариство зобов'язане дотримуватися вимог щодо взаємодії із позичальниками під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність позичальника, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію позичальника, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно нього;

2) вводити позичальника, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для позичальника, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності кредитодавця, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, до безпосередньої взаємодії із позичальником, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із позичальником, у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із Клієнтом більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за його власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення позичальнику, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до позичальника, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються позичальнику, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від позичальника, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, позичальника, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із позичальником, якщо позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із позичальником, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного позичальником договору про споживчий кредит з особами (крім позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Забороняється покладати на Клієнта обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором здійснюються виключно за рахунок коштів Товариства.

З ініціативи Товариства або третьої особи, яка діє від його імені та/або в його інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія із Клієнта з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

7.10. Повідомлення про те, що інтереси Клієнта при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник.

Клієнт зобов'язаний письмово повідомити Товариство про те, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, а також надати наступний пакет документів:

1. Оригінал або належним чином завірену копію довіреності, засвідченої нотаріально щодо представництва інтересів позичальника його уповноваженим представником (якщо представником позичальника є фізична особа (не адвокат) або документи, які у встановленому чинним законодавством порядку підтверджують повноваження адвоката як представника (якщо представником є адвокат).

2. Копії паспорту (всіх сторінок із відмітками) або іншого документу, що посвідчує особу, та дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) позичальника та уповноваженого представника. У випадку наявності ID-картки в обов'язковому порядку надається витяг з Єдиного державного демографічного реєстру за Формою, встановленою чинним законодавством України.

7.11. Умови за яких Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості.

Відповідно до норм чинного законодавства та внутрішніх нормативних документів Товариства, а також на підставі укладеного між Клієнтом та Товариством договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду, Товариство має право:

- розпочати діяльність з врегулювання простроченої заборгованості починаючи з першого дня виникнення прострочення виконання грошового зобов'язання;

- у будь-який момент незалежно від наявності простроченої заборгованості за договором, без згоди позичальника, відступити право вимоги за договором. Товариство інформує Клієнта про таке відступлення згідно норм чинного законодавства України.

7.12. Порядок відступлення права вимоги за договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду.

Товариство, згідно чинного законодавства України та відповідно до умов договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду, має право без згоди Клієнта відступити своє право вимоги за Договорами 1,2, як повністю, так і частково. Відступлення права вимоги за Договорами 1,2 здійснюється відповідно до норм цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та Договором. У разі відступлення Товариством права вимоги за договором, новий кредитор набуває усі права та обов'язки Товариства за договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду у повному обсязі або в частині. Договором про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду передбачено, що кредитодавець

протягом 10 робочих днів зобов'язаний повідомити Клієнта про відступлення права вимоги новому кредитору та про передачу йому персональних даних Клієнта.

Умови договору про надання ломбардного кредиту передбачають заборону Товариству, новому кредитору, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення такого договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору 1.2. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям позичальника, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду та, які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам Клієнта із дотриманням вимог частини шостої статті 25 цього Закону, за умови наявності у договорі ломбардного кредиту волевиявлення Клієнта щодо передачі зазначеної інформації.

8. Прикінцеві положення. Чинність Правил.

8.1. Дані Правила набувають чинності з моменту їх затвердження наказом директора або іншої уповноваженої особи Товариства та є чинними до прийняття відповідного наказу про їх скасування, або до прийняття та затвердження нової редакції Правил.

8.2. У процесі удосконалення законодавчих і нормативно-правових актів НБУ, а також змін у внутрішніх процесах Товариства до Правил можуть бути внесені зміни та доповнення, з урахуванням практичного досвіду діяльності Товариства та змін законодавства. Такі зміни та доповнення набирають чинності з моменту їх затвердження відповідним наказом директора або іншої уповноваженою особою Товариства.

8.3. Ці Правила є обов'язковими до виконання всіма працівникам Товариства та доводяться їм під особистий підпис.