

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

Код ЄДРПОУ 44916262

**НАКАЗ**

Київ

01.04.2026

№ 29-0624\_2 ЗП

**Про затвердження Правил дистанційного  
обслуговування клієнтів ТОВ «Ай Ломбард»  
у новій редакції**

У зв'язку з внесенням змін та, з метою врегулювання порядку надання послуг з дистанційного обслуговування фізичних осіб – Клієнтів ТОВ «Ай Ломбард» (далі - Товариство), визначення прав та обов'язків Клієнтів та Товариства, порядку замовлення Клієнтом отримання ломбардного кредиту в безготівковій формі, порядку надання кредиту в безготівковій формі, встановлення відповідальності Клієнтів та Товариства,

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити та ввести в дію у новій редакції Правила дистанційного обслуговування клієнтів ТОВ «Ай Ломбард», далі – Правила (додаються).

2. Визнати таким, що втратив чинність наказ від 19.03.2025 № 29-0624\_1 ЗП «Про затвердження Правила дистанційного обслуговування клієнтів у новій редакції» з дати набрання чинності даним наказом.

3. Головному менеджеру з комплаєнсу спільно з відповідальним працівником відділу технічного та програмного забезпечення, здійснити програмне розміщення оновленої редакції Правила дистанційного обслуговування клієнтів ТОВ «Ай Ломбард», затвердженої даним наказом на офіційному вебсайті Товариства.

4. Юридичному відділу забезпечити розсилку даного наказу у встановленому порядку.

5. Відділу навчання персоналу забезпечити врахування положень Правил, затверджених даним наказом, в навчальній програмі працівників відокремлених підрозділів.

6. Всім працівникам відокремлених підрозділів:

- ознайомитись із наказом та змістом Правил та відобразити факт ознайомлення у Журналі ознайомлення з внутрішньою нормативною документацією;

- керуватися вимогами Правил при виконанні своїх посадових обов'язків.

7. Безпосереднім керівникам відокремлених підрозділів здійснити контроль за належним та своєчасним ознайомленням підлеглими працівниками з Правилами, затвердженими даним наказом та здійснювати постійний контроль за дотримання ними їх вимог.

8. Загальний контроль залишаю за собою.

9. Наказ набирає чинності 01.04.2026.

**Директор  
ТОВ «Ай Ломбард»**

  
**Дмитро МОРОЗОВ**



**ПРАВИЛА**  
**ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ**  
**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЙ ЛОМБАРД»**  
(нова редакція)

Правила дистанційного обслуговування клієнтів ТОВ «Ай Ломбард» встановлюють порядок надання послуг з дистанційного обслуговування фізичних осіб – Клієнтів Товариства, визначають права та обов'язки Клієнта та Товариства, в тому числі порядок замовлення Клієнтом отримання ломбардного кредиту в безготівковій формі, порядок надання кредиту в безготівковій формі, порядок дистанційного виконання фінансових зобов'язань Клієнтом, відповідальність Сторін.

Дані Правила застосовуються разом з Внутрішніми правилами надання фінансових послуг з надання ломбардних кредитів (далі - Основні Правила) та договором про надання ломбардного кредиту і закладу майна до ломбарду. Ці Правила, Основні Правила та умови договору діють у взаємозв'язку та використовуються спільно при регулюванні правовідносин між Товариством та Клієнтом.

**ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.**

**Дистанційне обслуговування** - надання Товариством Клієнту можливостей за допомогою каналів дистанційного обслуговування, за умови попереднього проходження процедури ідентифікації у відокремленому підрозділі Товариства, отримати окремі види фінансової послуги, а також іншу інформацію по своїм фінансовим операціям в Товаристві.

**Договір** - 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.

**Банк** – юридична особа, яка на підставі банківської ліцензії має виключне право надавати банківські послуги, відомості про яку внесені до Державного реєстру банків.

**Відділ по роботі з клієнтами/ контакт-центр** – структурний підрозділ Товариства, працівники якого (оператори) уповноважені здійснювати дистанційне обслуговування Клієнтів, зокрема, ідентифікувати Клієнтів, приймати від них усні замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі, та інші заяви й інформаційні повідомлення, що стосуються дистанційного обслуговування, вносити відомості до Системи, та ініціювати засобами Системи переказ грошових коштів – Кредиту - на картковий рахунок Клієнта. Номер телефону відділу по роботі з Клієнтами: **0-800-500-555**.

**Електронний документ** – документована інформація, представлена в електронній формі, тобто у вигляді, придатному для сприйняття фізичною особою з використанням електронних обчислювальних машин, а також для передачі по інформаційно-телекомунікаційним мережам та обробки в ІКС Товариства (договір, Специфікація, додаток до специфікації у формі електронного документу).

**Електронний підпис одноразовим ідентифікатором** - дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності або цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних Клієнтом, який прийняв пропозицію (оферту) укласти електронний договір, та надсилаються Товариству.

**Застосунок** - програмне забезпечення Товариства, призначене для встановлення на пристрої Клієнтів, за допомогою якого після проходження ідентифікації та верифікації забезпечується дистанційний доступ до інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства, зокрема до особистого кабінету Клієнта, та можливість отримання повідомлень, фінансових послуг і здійснення інших операцій, передбачених даними Правилами та іншими внутрішніми документами Товариства.

**Ідентифікація** – передбачена цими Правилами процедура встановлення та підтвердження особи Клієнта, яка здійснює замовлення на отримання Кредиту в безготівковій формі. Ідентифікація

здійснюється за допомогою інформації, що міститься в ІКС, і яка однозначно вирізняє Клієнта серед інших Клієнтів Товариства чи третіх осіб.

Ідентифікуюча інформація заноситься в ІКС за повідомленням її Клієнтом уповноваженим працівникам відокремлених підрозділів та не підлягає розголошенню стороннім особам.

Позитивний результат ідентифікації підтверджує, що юридично значимі дії по отриманню Кредиту в безготівковій формі вчиняються безпосередньо та особисто Клієнтом.

**Інформаційно-комунікаційна система (ІКС)** – сукупність інформаційних та комунікаційних систем Товариства, яка працює в форматі сайтів, мобільних застосунків в рамках якої реалізуються технології обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів, і які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле і використовуються Сторонами для укладання Договорів відповідно до вимог законодавства, що регулює організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції та надання фінансових послуг. ІКС також включає облікову та реєструючу системи Товариства.

**Кредит** - грошові кошти, які надаються Товариством Клієнту у користування на поворотній основі на визначений строк із сплатою процентів під заставу рухомого майна.

**Клієнт (позичальник та заставодавець)** - 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);

**Картковий рахунок** – банківський рахунок у гривні, що відкритий Клієнтом в будь-якому банку України, розпорядження яким може здійснюватися за допомогою Платіжної картки, відомості про яку заносяться до ІКС Товариства з ініціативи Клієнта. Кредит перераховується з банківського рахунку Товариства на Картковий рахунок Клієнта у відповідності до даних про платіжну картку, наданих Клієнтом, що внесені до ІКС Товариства в порядку та на умовах, передбачених цими Правилами.

**Кодове слово/слово-пароль** – послідовність символів – одиниця мови, що слугує для назви окремого поняття, - відома тільки Клієнту та Товариству, що встановлюється Клієнтом та використовується для ідентифікації Клієнта при його дистанційному обслуговуванні через відділ по роботі з клієнтами.

**Компрометація конфіденційної інформації** (кодового слова, коду активації послуги, інших відомостей) – втрата Товариством чи Клієнтом впевненості в тому, що конфіденційна інформація, яка є такою відповідно до цих Правил, не може бути використана третіми особами.

**Номер Договору** – унікальний номер, що автоматично присвоюється Системою кожному Договору.

**Одноразовий ідентифікатор** - алфавітно-цифрова послідовність, що її отримує Клієнт, який прийняв пропозицію (оферту) укласти електронний договір шляхом реєстрації в ІКС Товариства, що надав таку пропозицію. Одноразовий ідентифікатор передається Товариством, під час пропозиції укласти договір, Клієнту засобом зв'язку, вказаним під час реєстрації Клієнта в ІКС, та додається (приєднується) до електронного повідомлення від Клієнта, який прийняв пропозицію укласти договір.

**Особистий кабінет** - захищений розділ ІКС Товариства, доступ до якого надається Клієнту після проходження ідентифікації та верифікації, призначений для дистанційної взаємодії з Товариством, отримання інформації про фінансові послуги, укладення, виконання та припинення договорів, подання звернень, отримання повідомлень і здійснення інших операцій, передбачених внутрішніми документами Товариства.

**Платіжна картка/Картка/БПК** - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової картки (основної чи додаткової), емітований будь-яким банком України, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунку платника з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

**Повідомлення** – (Viber, Short Message Service (служба коротких повідомлень) - SMS/PUSH) – технологія, яка дозволяє приймати та передавати короткі текстові повідомлення стільниковим телефоном у GSM мережі.

**Телефон, Номер телефону/Номер мобільного (стільникового) телефону** – мобільний (нестационарний) бездротовий технічний засіб зв'язку, наданий оператором рухомого радіотелефонного зв'язку, призначений для передання та/або приймання Клієнтом голосової і текстової інформації, який використовує SIM-карту із зареєстрованим в ІКС номером.

**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).

**Наведені терміни і визначення використовуються Сторонами при реалізації прав та обов'язків, що випливають із договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду.**

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.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Звертаючись за дистанційним обслуговуванням до Товариства, Клієнт тим самим підтверджує ознайомлення та свою згоду з Правилами, і зобов'язується їх дотримуватися.

1.2. Відповідно до цих Правил Клієнт має право дистанційно:

- отримати Кредит у безготівковій формі в особистому кабінеті на вебсайті [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua) або у застосунку;

- отримати додаткову суму Кредиту в безготівковій формі за діючим Договором (далі – добір/отримання додаткової суми Кредиту);

- виконати свої фінансові зобов'язання шляхом оплати процентів повністю або частково та частково суми Кредиту, on-line оплати за допомогою вебсайту [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua), в особистому кабінеті або у застосунку, іншими способами.

1.3. У випадку збоїв в роботі ІКС та неможливості проведення оплати дистанційно, Клієнту необхідно здійснити оплату на відокремленому підрозділі Товариства.

1.4. Дистанційна оплата є додатковою послугою. Основним способом здійснення оплати Клієнтом за своїми фінансовими зобов'язаннями являється оплата на відокремленому підрозділі Товариства.

1.5. Дистанційне обслуговування здійснюється з використанням БПК Клієнта або готівкових грошових коштів в порядку та способами, визначені Товариства у даних Правилах і також оприлюднені у відповідному розділі на вебсайті Товариства.

1.6. Мінімальна сума Кредиту, яку Клієнт може отримати в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування становить 50 грн.

Товариства залишає за собою право встановлювати обмеження на мінімальну та максимальну суму Кредиту, яку можна отримати в порядку дистанційного обслуговування.

1.7. Особливості оплати on-line за допомогою вебсайту [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua), особистого кабінету, застосунку та інші способи, а також правила здійснення таких оплат наведено в Розділі 4 цих Правил.

1.8. Дані правила можуть бути змінені. При цьому Товариство не зобов'язане повідомляти Клієнта про їх зміну, а їх чинна редакція розміщується у відповідному розділі на офіційному вебсайті Товариства <https://i-lombard-llc.com.ua/> та комерційному вебсайті [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua).

## 2. ІДЕНТИФІКАЦІЯ. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ.

2.1. Дистанційне обслуговування (укладення договору та отримання Кредиту/додаткової суми Кредиту) можливе тільки за умови проходження Клієнтом процедури ідентифікації на підставі унікальної інформації про Клієнта, що міститься в ІКС - ідентифікаторів, а саме: за прізвищем ім'ям

по батькові; за датою народження; за номером телефону; за кодовим словом; за чотирма першими та чотирма останніми цифрами номеру БПК Клієнта; за ID та CS Договору; за відомостями по укладеним договорам про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду; за паспортними даними.

**Основними ідентифікаторами є прізвище, ім'я по батькові клієнта, дата народження, номер телефону та кодове слово.** Інші ідентифікатори є допоміжними, та використовуються оператором у разі виникнення сумнівів в особі Клієнта з метою її додаткового підтвердження.

2.1.1. Прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, номер мобільного телефону – обов'язкові відомості про Клієнта, що заносяться до ІКС Ломбарду при укладенні договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду згідно пред'явленого Клієнтом документу, що посвідчує його особу;

2.1.2. Номер телефону. Клієнт на етапі оформлення Кредиту повідомляє Товариству номер телефону, який буде ним використовуватись для отримання дистанційного обслуговування. Номер телефону заноситься в ІКС у порядку, встановленому Основними правилами. Внесений таким чином в ІКС номер телефону є верифікованим Товариством та одним із ідентифікаторів особи Клієнта, далі – номер мобільного телефону. Номер мобільного телефону, що є в ІКС, може бути змінений, у порядку, встановленому Основними правилами.

2.1.3. Кодове слово. За повідомленням Клієнта до Системи вноситься кодове слово/слово-пароль. Кодове слово встановлюється Клієнтом і повідомляється Товариству шляхом заповнення анкети. Слово-пароль є конфіденційною інформацією. Доступ до слова-паролю має обмежене коло працівників Товариства, яким воно стає відомо в силу виконання посадових обов'язків, та яким суворо заборонено його розголошувати. Клієнт також зобов'язується утримувати слово-пароль в таємниці від будь-яких осіб, та повідомляти його лише працівнику відокремленого підрозділу при проходженні процедури ідентифікації. Заміна кодового слова здійснюється за умови ідентифікації іншими способами. Клієнт зобов'язаний звернутись за зміною кодового слова, у разі якщо йому стане відомо про компрометацію цього слова.

2.1.4. ID та CS Договору. ID та CS Договору – унікальні для кожного Договору про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду комбінації цифр, які вказано у правій частині відповідного договору.

2.1.5. Номер БПК Клієнта – заноситься в ІКС в порядку, встановленому згідно Основних правил.

2.1.6. Відомості про укладені договори про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду - будь-яка інформація щодо дати укладення договорів, кількості укладених договорів, предметів закладу тощо.

2.1.7. Ідентифікація здійснюється не менше, ніж за трьома ідентифікаторами (основними та за необхідності допоміжними), і вважається пройденою успішно, за умови повного співпадіння трьох ідентифікаторів, названих/використаних Клієнтом, з трьома ідентифікаторами, що містяться в ІКС.

2.2. Договір, специфікація у новій редакції існують у формі електронного документу та вважається укладеними з моменту одержання Товариством відповіді про прийняття пропозиції укласти електронний документ - підписання Клієнтом електронного документу із використанням електронного підпису одноразовим ідентифікатором відповідно до Закону України «Про електронну комерцію». Укладаючи Договір, специфікацію у новій редакції, Клієнт та Товариство погодили, що пропозиція укласти Договір, специфікацію у новій редакції, у формі електронного документу (оферта) вважається відправленою Товариство у момент, коли зазначена пропозиція передана в межах ІКС Товариство. Також, укладаючи Договір, специфікацію у новій редакції, Клієнт та Товариство погодили, що відповідь про прийняття пропозиції укласти договір, специфікацію у новій редакції у формі електронного документу (акцепт) вважається отриманою Товариством у момент, коли така відповідь отримана ІКС Товариства. 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. 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.

2.3. Порядок підписання електронних документів:

- Товариство генерує одноразовий алфавітно-цифровий пароль і відправляє Клієнту його Повідомленням на номер мобільного телефону та посилання, де Клієнт в ІКС ознайомлюється з електронним документом, як пропозицією укласти договір (оферта). Формування та направлення на

ознайомлення Клієнту оферти, а також генерація та направлення Клієнту одноразового ідентифікатора є підписанням електронних документів зі сторони Товариства;

- у разі згоди Клієнта прийняти пропозицію, він передає/надсилає отриманий одноразовий алфавітно-цифровий пароль Товариства;

- якщо одноразовий алфавітно-цифровий пароль, відправлений Товариством на номер мобільного телефону Клієнта збігається з одноразовим алфавітно-цифровим паролем переданим/направленим Товариством Клієнту, вважається, що Клієнт прийняв запропоновані умови, і договір, специфікація, додаток до специфікації у формі електронного документу вважаються укладеними. Підписанням електронного документу зі сторони Клієнта є направлення Клієнтом повідомлення, що містить одноразовий ідентифікатор отриманий від Товариства.

2.4. Товариство та Клієнт визнають наступне:

- у всіх відносинах між Товариством та Клієнтом в якості підпису Клієнта буде використовуватись електронний підпис одноразовим ідентифікатором, відповідно до Основних правил та Закону України «Про електронну комерцію», що має таку саму юридичну силу як і власноручний підпис;

- одноразовий ідентифікатор у вигляді одноразового алфавітно-цифрового паролю є електронним підписом Клієнта;

- електронні документи/повідомлення (пропозиції щодо внесення змін до електронного договору та відповіді на них) вважаються відправленим та/або отриманими Товариством у момент, коли така пропозиція передана в межах ІКС Товариства та/або коли така відповідь отримана ІКС Товариства.

2.5. Перевірка одноразового алфавітно-цифрового пароля та перевірка Клієнта здійснюється з використанням програмно-технічних засобів Товариства.

2.6. У разі негативного результату перевірки та/або, якщо паролі не збігаються, Товариство відмовляє Клієнту в прийманні електронного документа.

2.7. Зміст та факт вчинення фінансової операції підтверджується підписаними Клієнтом електронними документами або їх копіями на паперових носіях та в електронному файлі (Log file) в інформаційно-комунікаційній системі Товариства, що є письмовими доказами, а допустимість таких доказів не може заперечуватись згідно матеріального та процесуального законодавства України.

2.8. Укладені Клієнтом та Товариством договір у формі електронного документу (договір, специфікація) зберігаються Товариством в електронному вигляді в обліково-реєструючій системі. Електронний документ надається/надсилається Клієнту шляхом направлення повідомлення (SMS, месенджер тощо) на номер мобільного телефону Позичальника з персоналізованим посиланням, за яким забезпечується візуалізація та можливість завантаження електронної форми документів, а також шляхом одночасного розміщення таких документів в особистому кабінеті/мобільному застосунку.

Електронні документи повторно надсилаються Клієнту на його письмовий запит/заяву на зазначену ним адресу (електронну, поштову), або шляхом направлення та відображення в особистому кабінеті Клієнта, або у застосунку, або надаються Клієнту безпосередньо у відокремленому підрозділі або надсилаються поштою на адресу електронної пошти, зазначену у договорі за його особистим зверненням. Паперові копії з електронних документів надаються Товариством Клієнту на його письмовий запит. Клієнт підтверджує, що визначені способи надання вказаних в даному пункті примірників документів, відповідають його волевиявленню.

2.9. Товариство має право відмовити у видачі Кредиту в порядку дистанційного обслуговування в наступних випадках, зокрема, але не виключно:

2.9.1. негативний результат ідентифікації Клієнта – наявність будь-яких сумнівів в особі Клієнта, що звернулась за отриманням Кредиту дистанційно;

2.9.2. за наявності обставин, що можуть свідчити про незаконне використання БПК;

2.9.3. за наявності повідомлення Клієнта про те, що відомості та засоби, які використовуються для ідентифікації Клієнта вибули з-під його володіння чи контролю, або стали відомими чи доступними іншим особам і є ймовірність їх використання іншими особами з метою отримання несанкціонованого Клієнтом дистанційного обслуговування;

2.9.4. з метою попередження можливого шахрайства, будь-яких незаконних або непогоджених з Банком чи Товариством дій з використання БПК;

2.9.5. неналежної роботи телефонного зв'язку, неможливості отримання SMS-повідомлень на зареєстрований в ІКС номер телефону Клієнта;

2.9.6. замовлення Клієнтом суми меншої або більшої, ніж та, що встановлена внутрішніми розпорядженнями Товариства як така, що може бути отримана в порядку дистанційного обслуговування;

2.9.7. збільшення ризику перевищення забезпечення Кредиту;

2.9.8. у випадках порушення Клієнтом умов Правил, Договору, а також якщо дії Клієнта та/або довірених осіб Клієнта суперечать чинному законодавству України або можуть привести до фінансових збитків Товариства або Банку чи погіршення їх іміджу;

2.9.9. за наявності перешкод технічного характеру для вчинення дій по оформленню добору Кредиту.

2.10. Закінчення строку дії БПК, неможливість її використання через блокування, внесення до паперового стоп-списку платіжної системи, втрату чи пошкодження тощо не є перешкодою для перерахування Кредиту на Картковий рахунок Клієнта. В такому разі Кредит вважається наданим у строк, визначений в п.3.8. цих Правил.

2.11. Погашення Кредиту, отриманого в безготівковій формі в порядку дистанційного обслуговування та сплата процентів за користування ним здійснюється Клієнтом в загальному порядку, передбаченому Основними правилами Товариства та у способи, визначені розділом 4 даних Правил.

У разі прийняття негативного рішення по результату ідентифікації внаслідок втрати Клієнтом основних ідентифікаторів - і кодового слова, і номеру телефону, або компрометації ідентифікаторів, Клієнту необхідно звернутись до філії, у якій здійснюється оформлення документів з дистанційного обслуговування, з документом, що посвідчує особу, для встановлення (зміни) ідентифікаторів.

### **3. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ КРЕДИТУ/ ДОДАТКОВОЇ СУМИ КРЕДИТУ ДИСТАНЦІЙНО.**

3.1. Обов'язковою умовою отримання Кредиту/додаткової суми є сплата Клієнтом процентів за весь фактичний строк користування Кредитом за Договором, за яким здійснюється отримання Кредиту, тобто здійснення повної пролонгації, що передбачена Основними правилами (перезастава/повна пролонгація зі збільшенням суми кредиту). Відповідно, дата повернення Кредиту подовжується пропорційно кількості оплачених днів користування Кредитом. Замовляючи послугу з отримання Кредиту/ додаткової суми в безготівковому порядку, Клієнт тим самим погоджується на сплату процентів за попередній період у порядку, встановленому цим пунктом Правил.

3.2. Обов'язковою умовою замовлення отримання додаткової суми Кредиту дистанційно є попереднє внесення за ініціативи Клієнта інформації щодо БПК Клієнта до Системи (п.2.1.5 Правил).

3.3. Отримання додаткової суми Кредиту в рамках діючих договорів та доступної по ним суми можливе через особистий кабінет або застосунок.

3.4. Для отримання додаткової суми Кредиту по існуючому чинному Договору (чи кількома договорами) через особистий кабінет або у застосунку, Клієнту необхідно зайти в особистий кабінет або у застосунок, обрати в меню "Онлайн добір", в якому відображаються активні договори та доступна сума по Кредиту. Після чого необхідно обрати договір або договори, по якому/их буде отримуватися додаткова сума та бажану суму, в межах максимально доступної; ввести реквізити БПК та натиснути кнопку "Вивести", ввести у відповідне вікно одноразовий ідентифікатор направлений Повідомленням на номер мобільного телефону та підписати Специфікацію у новій редакції у формі електронного документу.

3.5. Кредит/додаткова сума Кредиту вважаються наданими Клієнту та проценти нараховуються на додатково отриману суму Кредиту з моменту підписання Клієнтом Специфікації у новій редакції із використанням електронного підпису одноразовим ідентифікатором», в порядку встановленому п. 2.2., 2.3. даних Правил та перерахування (списання) грошових коштів з банківського рахунку Товариства (незалежно від часу їх зарахування/фактичного надходження) на картковий рахунок Клієнта. Товариство не відповідає за своєчасне зарахування грошових коштів на картковий рахунок Клієнта та не здійснює перерахунок (зменшення) процентів за користування Кредитом у випадку несвоєчасного зарахування коштів на картковий рахунок Клієнта.

### **4. ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ ФІНАНСОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ДИСТАНЦІЙНО. ФОРМУВАННЯ РАХУНКІВ.**

4.1. Клієнту надається можливість виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати процентів за користування кредитом та суми Кредиту повністю або частково, on-line - без фактичного відвідування філій Товариства за допомогою сайту [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua).

4.2. On-line оплату може бути здійснено:

- через особистий кабінет, зареєструвавшись на сайті [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua);

- у застосунку;

- на сайті [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua), без реєстрації особистого кабінету, шляхом введення ID та CS.

4.3. При здійсненні on-line оплати на сайті [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua), без реєстрації особистого кабінету, шляхом введення ID та CS, Клієнту надсилається на номер мобільного телефону Повідомлення з посиланням, де Клієнт в ІКС Ломбарду ознайомлюється з електронним документом, підписує його одноразовим ідентифікатором та проводить фінансову операцію повного або часткового погашення процентів за користування Кредитом або процентів та тіла Кредиту.

4.4. Клієнт може виконати свої фінансові зобов'язання зі сплати процентів за користування кредитом повністю або частково та тіла Кредиту через каси інших філій Ломбарду, ніж ті, де отримувався Кредит. При цьому працівник іншої філії Товариства в обов'язковому порядку проводить ідентифікацію Клієнта, Клієнт повідомляє працівнику ID та CS договору і після успішної ідентифікації працівник надсилає Клієнту на номер номер мобільного телефону Повідомлення, яке містить посилання, де в ІКС відображається електронний документ Клієнта (Специфікацію у новій редакції або додаток до Специфікації) та одноразовий ідентифікатор для його підписання. Після підписання Клієнтом електронного документу, працівник філії проводить фінансову операцію погашення процентів за користування Кредитом або процентів та тіла Кредиту, видає клієнту фіскальний чек.

4.5. У випадку використання БПК для здійснення будь-якої оплати on-line, клієнт зобов'язаний використовувати виключно ту БПК, держателем якої він є на законних підставах.

4.6. Клієнт має право виконати свої зобов'язання перед Товариством як частково, так і в повному обсязі, в порядку встановленому договором про надання ломбардом ломбардного кредиту, з урахуванням обмежень встановлених платіжною системою, через яку буде здійснюватися оплата, щодо мінімальної суми платежу.

4.7. Після здійснення On-line оплати Клієнту надсилається електронний чек: або Повідомленням на номер мобільного телефону, яке містить посилання де в ІКС відображається електронний чек або Клієнт може переглянути електронні чеки по всім проведеним ним фінансовим операціям в особистому кабінеті або в мобільному додатку у розділі «Мої чеки»

## **5. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ОСОБИСТОГО КАБІНЕТУ.**

5.1. Для створення особистого кабінету на сайті [www.skarb.com.ua](http://www.skarb.com.ua) та/або у застосунку Клієнту слід відкрити відповідну сторінку реєстрації або завантажити застосунок та заповнити всі обов'язкові поля.

5.2. Реєстрація відбувається наступним чином:

- клієнт вводить логін(телефон) і пароль;

- на верифікований номер телефону надходить смс-повідомлення для підтвердження входу;

- клієнт вводить дату народження або ID та CS будь-якого активного договору;

- на верифікований номер телефону надходить смс-повідомлення, якщо логін не збігається з номером, що верифікований;

- клієнт натискає кнопку «Зареєструватися».

5.3. При реєстрації, особливо уважно необхідно ставитись до заповнення полів Пароль та Pin. Передача третім особам головного паролю та паролю Pin категорично заборонено.

5.4. Зареєструвавшись та активізувавши свій обліковий запис, Клієнт отримує можливість укладати договори у формі електронного документу та отримувати Кредит on-line, сплачувати проценти за користування Кредитом та суми Кредиту, отримувати додаткові суми Кредиту по діючим договорам, ознайомлюватися зі своїми електронними документами (договорами, специфікаціями).

5.5. Для сплати процентів за користування кредитом, Клієнт самостійно визначає суму яку він бажає внести по кожному із активних договорів.

5.6. Товариство не несе відповідальності за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку із розголошенням ним третім особам персонального коду Клієнта, логіна та пароля.

## **6. ОПЛАТА ПЛАТІЖНОЮ КАРТКОЮ.**

6.1. При обранні способу оплати з використанням БПК Клієнт зобов'язаний використовувати виключно ті БПК, держателем яких він є на законних підставах.

6.2. У випадку оскарження клієнтом факту здійснення ним оплати за допомогою БПК, йому може бути заблоковано можливість скористатись послугою он лайн оплати процентів з використанням БПК як в цілому, так і щодо окремо взятої БПК, операція по якій оскаржується держателем БПК.

## **7. БЕЗПЕКА І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.**

7.1. Будь-яка інформація, пов'язана із отриманням Клієнтом дистанційного обслуговування, зокрема, слово-пароль, код авторизації послуги, зміст смс-повідомлень, що направляються Клієнту в передбачених цими Правилами випадках та порядку, інформація щодо його договорів та історії користування послугами Товариства, фінансових зобов'язань тощо є конфіденційною інформацією, містять відомості, що становлять таємницю фінансової послуги та можуть бути розголошені виключно на підставах, прямо передбачених законодавством України та укладеним договором про надання ломбардного кредиту. Клієнт зобов'язаний утримуватись від передачі телефону, що використовує SIM-карту із зареєстрованим у ІКС номером мобільного телефону, у користування іншим особам, якщо є імовірність того, що телефон може бути використаний з метою отримання дистанційного обслуговування.

7.2. Клієнт при дистанційному обслуговуванні зобов'язаний дотримуватись правил та безпеки користування банківською платіжною картою (далі БПК). Клієнт зобов'язаний не допускати несанкціонованого використання БПК та/або її реквізитів, не розголошувати ПІН – код та CVV2/CVC2 – код, інші реквізити БПК та не передавати БПК в користування третім особам, а також не повідомляти їм зазначені вище дані. Клієнт зобов'язується не використовувати картковий рахунок та БПК у цілях, що суперечать чинному законодавству України,.

7.3. Товариство не несе відповідальності:

- за шкоду, заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням або передачею ним третім особам інформації, що є конфіденційною відповідно до цих Правил, зокрема ідентифікаторів (слова-пароль, коду активації послуги, інших відомостей, що використовуються для встановлення особи Клієнта відповідно до цих Правил);

- за шкоду заподіяну Клієнту у зв'язку з розголошенням ним третім особам будь-яких реквізитів БПК, в тому числі у разі проведення операцій, несанкціонованих Клієнтом;

- за будь-які збитки, які можуть бути завдані Клієнту та впливати із здійснення дистанційного обслуговування, у разі успішного проходження особою процедури ідентифікації та отримання Кредиту відповідно до процедур, встановлених цими Правилами.

7.4. У разі наявності сумнівів щодо санкціонування Клієнтом операцій з отримання кредиту від Товариства, Клієнт зобов'язаний не пізніше наступного дня після ознайомлення із випискою з його банківського рахунку повідомити про це Банк та Товариство по телефону їх контакт-центрів та письмово на адресу місцезнаходження або електронну пошту Товариства. Не оскарження Клієнтом в цей строк фінансової операції вважається підтвердженням Клієнтом дійсності операцій за Картковим рахунком.

7.5. Клієнт звільняє Товариство від будь якої відповідальності за розкриття інформації та здійснення дистанційного обслуговування осіб, які успішно пройшли процедуру ідентифікації із застосуванням зареєстрованого в ІКС номеру телефону, слова-пароль, коду активації послуги, внаслідок крадіжки або втрати клієнтом БПК чи телефону, розголошення слова-пароль та інших конфіденційних відомостей.

7.6. Клієнт зобов'язаний в найкоротший строк повернути Товариству кошти, перераховані йому Товариством на картковий рахунок без достатніх підстав внаслідок помилки.

У випадку помилкового зарахування коштів на картковий рахунок, Клієнт доручає Товариству та Банку здійснити договірне списання коштів з карткового рахунку на суму таких помилково зарахованих коштів.

## **8. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ**

8.1. Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт надає свою згоду Ломбарду на включення його персональних даних в базу персональних даних клієнтів Ломбарду, а також підтверджує, що його повідомлено про зміст та склад зібраних персональних даних, мету їх

обробки, права у зв'язку із включенням його персональних даних до бази персональних даних, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», зокрема:

- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних 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;

- на доступ до своїх персональних даних;

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

- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, 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 із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

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

- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

- відкликати згоду на обробку персональних даних;

- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

8.2. Замовляючи послугу дистанційного обслуговування, Клієнт також надає свою згоду на обробку особистих персональних даних з метою ведення діловодства, бухгалтерського та управлінського обліку в Товариства, підготовки відповідно до вимог законодавства статистичної, адміністративної та іншої інформації з питань обслуговування клієнтів, а також внутрішніх документів Ломбарду з питань реалізації визначених законодавством і клієнтськими договорами прав та обов'язків у сфері обслуговування клієнтів, формування баз персональних даних та їх реєстрації у відповідних державних органах. Клієнт надає свою згоду на передачу його персональних даних Банку у рамках співробітництва між Банком та Ломбардом з метою забезпечення дистанційного обслуговування, при цьому Клієнт відмовляється від необхідності його додаткового повідомлення про передачу його персональних даних Банку.

8.3. Клієнт зобов'язується при зміні персональних даних надавати Товариству у найкоротший строк уточнену інформацію та подавати оригінали відповідних документів для внесення нових особистих даних до бази персональних даних Товариства.

8.4. Відомості про фінансові операції, вчинені в порядку дистанційного обслуговування, електронні документи, інформація про перерахування грошових коштів Клієнту, зберігаються в інформаційно-комунікаційній системі Товариства не менше 5 (п'яти) років після закінчення договірних відносин з Клієнтом.

8.5. Всі заяви (звернення) Клієнтів, які стосуються дистанційного обслуговування приймаються Товариством через контакт-центр за телефоном 0-800-500-555 та у письмовому вигляді за поштовою адресою місцезнаходження Товариства, що вказана, зокрема, в договорі про надання ломбардного кредиту та закладу майна до ломбарду.