

«Затверджено»

Рішенням Загальних зборів учасників
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «БОНІТА»
СТАРОВОЙТ В.М. І КОМПАНІЯ» -

Протокол № 6/10/22 від 6 жовтня 2022 року

Директор Бариляк О.В.
МП



Правила
надання фінансових послуг
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД «БОНІТА»
СТАРОВОЙТ В.М. І КОМПАНІЯ»
(нова редакція)

місто Київ

Ці Правила регламентують порядок надання фінансових послуг **ПОВНИМ ТОВАРИСТВОМ «ЛОМБАРД «БОНІТА» СТАРОВОЙТ В.М. І КОМПАНІЯ»** (далі – Ломбард). Правила затверджені Загальними зборами учасників ПТ «ЛОМБАРД «БОНІТА» - Протокол № Протокол № 6/10/22 від 6 жовтня 2022 року

Ці Правила підлягають розміщенню на власному веб-сайті Ломбарду.

При наданні фінансових послуг Ломбард керується Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Постановою Правління Національного банку України від 30 березня 2021 року N 27 «Про затвердження Положення про визначення умов провадження діяльності з надання фінансових послуг, здійснення яких потребує відповідної ліцензії (ліцензійних умов)», Законом України «Про споживче кредитування», Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Положенням про порядок надання фінансових послуг ломбардами, затвердженим розпорядженням Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 26.04.2005 року N 3981, іншими нормативно-правовими актами та своїм Засновницьким договором.

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Відокремлені підрозділи Ломбарду - філії та відділення, що розташовані поза місцезнаходженням Ломбарду та здійснюють усі або частину його функцій з надання фінансових та супутніх послуг Ломбарду.

Місцезнаходження Ломбарду - фактичне місце ведення діяльності чи розташування офісу, з якого проводиться щоденне керування діяльністю Ломбарду (переважно знаходиться керівництво юридичної особи) та здійснюється управління і облік.

Супутні/супровідні послуги Ломбарду (далі – Супутні послуги) - послуги, які є передумовою надання Фінансового кредиту або впливають з його надання.

Страхування Предмета застави - укладення договору між Ломбардом та страховою компанією або між Позичальником та страховою компанією про страхування Предмета застави, наданого як забезпечення Фінансового кредиту Ломбарду, за рахунок та в інтересах власника Предмета застави на строк дії договору Фінансового кредиту.

Фінансовий кредит Ломбарду - надання Ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під процент.

Терміни і визначення, не передбачені цими Правилами вживаються у значенні визначеному чинним законодавством України.

1. ПЕРЕЛІК ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЛОМБАРДОМ

1.1. Ломбард здійснює виключний вид діяльності з надання на власний ризик коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту фізичним особам, під заставу майна на визначений строк і під процент та надання супутніх послуг Ломбарду.

Фінансові послуги Ломбарду:

- надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

Під час провадження діяльності з надання фінансових кредитів Товариству забороняється залучати кошти фізичних осіб, за винятком коштів, отриманих на зворотній основі від фізичних осіб - учасників Товариства.

Супутні послуги:

- оцінка заставленого майна відповідно до чинного законодавства та/або умов договору;
- реалізація заставленого майна відповідно до чинного законодавства та/або умов договору.

Діяльність Товариства з надання фінансових послуг потребує отримання ліцензії згідно чинного законодавства.

1.2. При наданні фінансових послуг Ломбард здійснює передбачені законодавством процедури щодо фінансового моніторингу по виявленню фінансових операцій, які підлягають фінансовому моніторингу та інших фінансових операцій, що можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення.

2. УМОВИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЛОМБАРДОМ

2.1. Ломбард надає фінансові послуги зазначені у Розділі 1 цих Правил з дотриманням вимог чинного законодавства.

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

Ломбард надає фінансові послуги лише після здійснення ідентифікації, верифікації та вивчення особи клієнтів та вжиття заходів відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом.

Ідентифікація не є обов'язковою при здійсненні кожної операції, якщо клієнт був раніше ідентифікований або верифікований відповідно до законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Надання Ломбардом фінансових послуг може здійснюватися за місцезнаходженням Ломбарду та/або його відокремлених підрозділів. Інформація про відокремлені підрозділи Ломбарду повинна бути внесена до Державного реєстру фінансових установ. Діяльність відокремлених підрозділів повинна відповідати вимогам законодавства про фінансові послуги.

Ломбард не може здійснювати іншої підприємницької діяльності, окрім підприємницької діяльності, передбаченої законодавством для Ломбардів. У своїй діяльності Ломбард має дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема про захист прав споживачів.

Облік ломбардних операцій здійснюється за допомогою облікової та реєструючої системи, яка має відповідати вимогам чинного законодавства.

Обліковою системою Ломбарду є автоматизований реєстр даних про споживачів послуг Ломбарду.

Реєструючою системою Ломбарду є автоматизований реєстр даних про операції споживачів послуг Ломбарду.

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

Захист інформації в обліковій та реєструючій системах здійснюється щоденно, шляхом виконання процедури резервного копіювання бази даних. Для захисту від несанкціонованого доступу до баз даних облікової та реєструючої систем розроблено порядок установавання відповідних паролів.

2.2. Фінансовий кредит Ломбарду - надання Ломбардом коштів у позику, забезпечених заставою, на визначений строк та під процент.

Порядок надання Фінансового кредиту Ломбардом регламентується Договором про надання фінансового кредиту та застави (далі Договір), який укладається з Позичальником, у відповідності до якого Ломбард надає, а Позичальник одержує Фінансовий кредит у розмірі, що встановлюється Договором.

Строк дії Договору визначається за погодженням Сторін і зазначається в Договорі про надання фінансового кредиту та застави.

Позичальник має право достроково повернути суму Фінансового кредиту та сплатити проценти за користування Фінансовим кредитом, виходячи з фактичного строку користування Фінансовим кредитом.

2.3. Забезпеченням виконання зобов'язань Позичальника (Заставаодавця) перед Ломбардом - Кредитодавцем (Заставодержателем), а саме зобов'язань щодо повернення суми Фінансового кредиту, сплати суми процентів за користування Фінансовим кредитом в порядку та на умовах передбачених Договором є застava майна (далі - Предмет застави). Заставаодавець передає в момент підписання Сторонами Договору про надання фінансового кредиту та застави у володіння Заставодержателю Предмет застави на строк користування Фінансовим кредитом.

В якості Предмета застави можуть виступати: вироби із дорогоцінних металів, у тому числі брукхт із дорогоцінних металів. Оцінка виробів із дорогоцінних металів здійснюється із розрахунку за 1 грам брукхту згідно проби, якій відповідає виріб, а також цін, встановлених Розпорядженням або Наказом Товариства (із врахуванням цін Державної скарбниці України, світових цін та звичайних цін конкуруючих підприємств). Предмет застави оцінюється за взаємною згодою Заставодержателя та Заставаодавця, в межах максимальної оцінної вартості, встановленої згідно відповідних внутрішніх правил Заставодержателя.

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

Забороняється приймати предмети виробничо-технічного призначення із будь-якого дорогоцінного металу (дорогоцінний посуд, пластини та інше). За умови якщо в якості Предмета застави виступає виріб із дорогоцінного металу в якому є каміння або будь-які вставки із недорогоцінного металу, незалежно від цінності, розміру, ваги, кольору та будь-яких інших властивостей каміння або вставки, **оцінка каміння або вставки не здійснюється** за взаємною згодою Сторін, в даному випадку за взаємною згодою Сторін оцінка здійснюється лише дорогоцінного металу із розрахунку за 1 грам брукхту згідно проби, якій відповідає виріб та цін, встановлених Розпорядженням або Наказом Товариства за врахуванням ваги каміння або вставки. Каміння або вставки із недорогоцінного металу, які знаходилися у реалізованому Предметі застави не повертаються Заставаодавцю, так як Предмет застави проходить передпродажну підготовку.

Страхування Предмета застави здійснюється за взаємною згодою Сторін.

2.4. Сума Фінансового кредиту видається із розрахунку оціночної вартості Предмету застави. Позичальник зобов'язується повернути Ломбарду (Кредитодавцю) суму Фінансового кредиту в повному обсязі та сплатити проценти за користування Фінансовим кредитом в повному обсязі, виходячи з фактичного строку користування Фінансовим кредитом на дату повернення Фінансового кредиту в порядку та на умовах визначених Договором про надання фінансового кредиту та застави.

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

2.6. Строк користування Фінансовим кредитом обчислюється календарними днями і встановлюється в Договорі про надання фінансового кредиту та застави, що укладається з Позичальником. Датою надання Фінансового кредиту є дата укладення Договору про надання фінансового кредиту та застави. Строк дії Договору співпадає зі строком користування Фінансовим кредитом та в будь-якому випадку припиняється у момент повного погашення зобов'язань за Договором або у момент реалізації заставленого майна.

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

2.7. Процентні ставки за користування Фінансовим кредитом затверджуються відповідним Наказом (розпорядженням, тощо) директора Товариства, який має бути розміщено у видному для споживачів ломбардних послуг місці (куточок споживача). Проценти за користування Фінансовим кредитом сплачуються Позичальником з урахуванням фактичного строку користування Фінансовим кредитом. Сума процентів за користування Фінансовим кредитом нараховується Кредитодавцем за кожен день користування Фінансовим кредитом, при цьому враховується перший день надання Фінансового кредиту та день погашення Фінансового кредиту. При умові пролонгації Договору, день погашення Фінансового кредиту не враховується. Але в будь-якому випадку мінімальним строком для такого нарахування є один календарний день. Ломбард не має права збільшити фіксовану процентну ставку за Договором без письмової згоди клієнта.

За умови повного погашення процентів за користування Фінансовим кредитом на день звернення Позичальник має право продовжити строк дії Договору, а також повернути частину Фінансового кредиту або отримати додаткову суму Фінансового кредиту, в разі якщо за згодою Сторін буде відповідно зменшено/збільшено оцінку вартість Предмету застави. При цьому має бути оформлено Додаткову угоду до Договору або Договір має бути викладено в новій редакції, що відповідно припиняє зобов'язання за Договором попередньої редакції.

Річна процентна ставка встановлюється в Договорі про надання фінансового кредиту та застави, що укладається з Позичальником.

2.8. Протягом всього строку дії Договору про надання фінансового кредиту та застави Ломбард не є власником Предмету застави, а лише володіє Предметом застави (зберігає) – предмет застави передається у володіння ломбарду та знаходиться в спеціальному місці зберігання (сховище) Ломбарді. У разі невиконання Заставодавцем, як Позичальником, своїх зобов'язань за Договором про надання фінансового кредиту та застави у повному обсязі та у визначений строк, Заставодержатель з метою погашення Фінансового кредиту, а також процентів за користування Фінансовим кредитом, відшкодування збитків та інших витрат, понесених Заставодержателем внаслідок невиконання Заставодавцем, як Позичальником, зобов'язань по Договору, має право:

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

б) після настання строку повернення Фінансового кредиту від імені і за Дорученням Заставодавця на проведення будь-яких дій з Предметом застави здійснити його реставрацію, переробку, чищення, полірування, клеймування, підготовку до продажу, технічне обслуговування тощо, та реалізувати Предмет застави у спосіб який обирається Заставодержателем на його власний розсуд, та за ціною не нижчою виданого, але не повернутого Фінансового кредиту або іншою ціною з урахування ринкової кон'юнктури, попиту, стану Предмета застави на момент продажу тощо;

в) звернути стягнення на заставлене майно шляхом набуття права власності на Предмет застави за ціною, що дорівнює сумі загального невиконаного зобов'язання Позичальника/Заставодавця за Договором про надання фінансового кредиту та застави.

Доручення Позичальника з правом передоручення вважається отриманим з моменту перевищення строку користування Фінансовим кредитом, визначеного Договором про надання фінансового кредиту та застави. Позичальник має право в будь-який час до моменту здійснення передпродажної підготовки для подальшої реалізації Предмету застави, припинити звернення стягнення на заставлене майно виконанням забезпеченого заставою зобов'язання.

У разі, якщо Заставодавець як Позичальник прострочив, а Заставодержатель вже здійснив передпродажну підготовку Предмету застави, Заставодавець втрачає право вимагати виконання Заставодержателем зобов'язань, передбачених Договором про надання фінансового кредиту та застави стосовно недостачі та/або ушкодження Предмету застави. Кредитодавець припиняє нарахування процентів за Договором в момент звернення стягнення на Предмет застави.

2.9. У випадку перевищення суми реалізації Предмету застави над загальною сумою зобов'язань Позичальника/Заставодавця за Договором про надання фінансового кредиту та застави, тобто загальної суми Фінансового кредиту та процентів за весь фактичний строк користування Фінансовим кредитом, Позичальник має право звернутися до Ломбарду за цією сумою з урахуванням вимог чинного законодавства. Йому будуть надані всі роз'яснення і виплачена необхідна сума. Оподаткування здійснюється згідно чинного законодавства.

2.10. Перед підписанням Договору про надання фінансового кредиту та застави клієнт детально ознайомлюється з Правилами надання фінансових послуг Ломбардом. Клієнт повинен правдиво свідчити, що Предмет застави є його особистою приватною власністю, при цьому право власності на Предмет застави набуто Заставодавцем правомірно, Предмет застави нікому іншому не відчужений, в супереччї чи під заборорою (арештом) на відчуження, а також заставою, в тому числі податковою, не перебуває, судового спору щодо Предмету застави не має, а також по відношенню до Предмету застави відсутні права третіх осіб, як внесок до статутного капіталу юридичних осіб не внесено. Позичальнику повідомляється про кримінальну відповідальність за шахрайство з фінансовими ресурсами згідно чинного законодавства України, зокрема за надання недостовірної інформації з метою одержання Фінансового кредиту. Наступні застави Предмету застави можливі лише за письмовою згодою Заставодержателя.

2.11. Особа, яка є членом органу управління або службовцем Ломбарду, може укладати договори з Ломбардом щодо надання такій особі Фінансового кредиту на умовах, що не відрізняються від звичайних.

2.12. Врегулювання Ломбардом простроченої заборгованості.

2.12.1. Умови, за яких Ломбард, розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості:

- діяльність із врегулювання простроченої заборгованості Ломбард розпочинає не раніше наступного дня з дати, зазначеної в Договорі про надання фінансового кредиту, як повернення фінансового Кредиту.

2.12.2. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості.

- Погашення простроченої заборгованості здійснюється за рахунок примусової реалізації предмета застави, наданого Позичальником в якості забезпечення зобов'язань за договором фінансового кредиту.
- Зобов'язання Позичальника за договором фінансового кредиту обмежуються заставою.
- Спосіб звернення стягнення та засоби відчуження заставленого майна, в разі невиконання Позичальником зобов'язань за договором про надання фінансового кредиту, - визначаються умовами договору застави та чинним законодавством.

Ломбард не відступає право вимоги за договором про надання фінансового кредиту.

Ломбард не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості.

Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Позичальником договору фінансового кредиту, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною договору фінансового кредиту. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації спадкоємцям, представникам Позичальника за довіреністю, посвідченою згідно чинного законодавства, органам державної влади у випадках передбачених законодавством.

Ломбард не взаємодіє з третіми особами (які не є стороною договору про надання фінансового кредиту) при врегулюванні простроченої заборгованості Позичальника за договором фінансового кредиту.

3. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ ТА ЗАСТАВИ ЛОМБАРДОМ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Ломбард надає Фінансові кредити фізичним особам під заставу майна на визначений строк і під процент.

Фінансові кредити фізичним особам надаються Ломбардом на підставі Договору про надання фінансового кредиту та застави.

Договір про надання фінансового кредиту та застави має відповідати вимогам статті 6 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", статті 1056 ¹ Цивільного кодексу України, іншим законам з питань регулювання фінансових послуг, вимогам до договорів про надання фінансових послуг фізичним особам, визначених законодавством, та вимогам визначених цими Правилами.

Договір про надання фінансового кредиту та застави повинен бути підписаний Позичальником та працівником Ломбарду, уповноваженим на це керівництвом Ломбарду.

Працівник Ломбарду, уповноважений керівництвом Ломбарду на підписання Договору про надання фінансового кредиту та застави, до укладання Договору з Позичальником надає йому всю необхідну інформацію, передбачену законодавством України та цими Правилами.

Договір про надання фінансового кредиту та застави Ломбардом вступає в силу з дати зазначеної в Договорі.

3.1. Договір про надання фінансового кредиту та застави Ломбардом повинен відповідати вимогам установленим законодавством та містить:

- найменування, місцезнаходження та реквізити - для Ломбарду, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, дані паспорта (номер, серія (за наявності), дата видачі, орган, що видав) або іншого документа, що посвідчує особу, та дані про місце проживання - для фізичних осіб;
- предмет договору;
- права та обов'язки сторін;
- суму фінансового кредиту;
- дату надання фінансового кредиту;
- строк користування фінансовим кредитом;
- дату повернення фінансового кредиту;
- відповідальність сторін;
- підстави для пролонгації, припинення дії та розірвання договору;
- підписи сторін;
- процент за користування фінансовим кредитом;
- тип процентної ставки;
- річну процентну ставку за кредитом;
- посилання на ці Правила;
- посилання на договір застави, що забезпечує зобов'язання за договором фінансового кредиту;
- посилання на договір страхування предмета застави в разі наявності;
- відмітка про ознайомлення Позичальника з цими Правилами надання фінансових послуг Ломбардом;
- підтвердження, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту;
- інформацію щодо надання пропозицій Позичальнику про зміну істотних умов Договору про надання фінансового кредиту та застави (період, протягом якого можливе надання пропозицій та способу направлення Кредитодавцем Позичальнику повідомлення, що дає змогу встановити дату відправлення такого повідомлення),
- інші вимоги, передбачені чинним законодавством як обов'язкові для договору фінансового кредиту.

Договір про надання фінансового кредиту та застави Ломбардом може містити й інші умови, за згодою Сторін.

Ломбард надає примірник укладеного Договору про надання фінансового кредиту та застави Позичальнику до початку надання фінансової послуги.

3.2. У частині Договору щодо майна, яке є Предметом застави вказується:

- опис та характеристики майна, що є Предметом застави;
- 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 засоби відчуження майна в разі невиконання Позичальником умов Договору.

Договір про надання фінансового кредиту та застави оформлені як один документ. Цей документ за формою і змістом відповідає вимогам, установленим чинним законодавством.

3.3. Договір про надання фінансового кредиту та застави вважається укладеним і набуває чинності з моменту його підписання Сторонами. Договір діє до моменту фактичного задоволення грошових вимог Кредитодавця до Позичальника в повному обсязі.

Договір припиняє свою дію у випадках: повернення Позичальником суми Фінансового кредиту в повному обсязі та сплати процентів за користування Фінансовим кредитом в повному обсязі, передбачених Договором, або ж у момент реалізації заставленого майна згідно з Договором. Пролонгація Договору оформлюється у письмовій формі шляхом оформлення Додаткової угоди до Договору або шляхом викладення Договору в новій редакції. За бажанням Позичальника, фінансові операції за Договором можуть бути здійснені третьою особою за умови наявності у неї оригіналу Договору та Довіреності від Позичальника.

Одностороння відмова від Договору не допускається. Розірвання Договору допускається лише за згодою Сторін. Договір може бути розірвано за рішенням суду на вимогу однієї із Сторін у разі істотного порушення умов Договору другою Стороною, але в будь-якому випадку за умови задоволення грошових вимог Кредитодавця до Позичальника в повному обсязі.

Кількість оригінальних примірників Договору, у яких він укладається, зазначається в Договорі. Зміни та доповнення до Договору вносяться шляхом оформлення Додаткової угоди до Договору або шляхом викладення Договору в новій редакції, які вважаються дійсними, якщо вони здійснені в письмовому вигляді та підписані Сторонами.

3.4. В разі втрати Договору клієнт заповнює заяву на видачу дублікату Договору про надання фінансового кредиту та застави. З комп'ютерної програми роздруковується Договір на якому ставиться позначка «Дублікат».

3.5. У випадку загального вимкнення електроенергії Договори про надання фінансового кредиту та застави мають укладатися на бланках Договорів загального зразка, заздалегідь роздрукованих за допомогою комп'ютерної програми з подальшою їх реєстрацією в обліково-реєструючій системі Ломбарду після відновлення постачання електроенергії. При цьому Договори, заповнені від руки мають однакову юридичну силу з заповненими на комп'ютері. В даному випадку готівкові операції проводяться через реєстратор розрахункових операцій, підключений до блоку безперебійного живлення або з використанням розрахункових квитанцій.

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

3.7. Інші умови Договору оговорюються обома Сторонами у письмовому вигляді.

4. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

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

Договори та інші документи, пов'язані із наданням фінансових послуг (далі – договори та документи), з моменту їх створення (оформлення) і до передачі їх в центральний офіс або архів Ломбарду зберігаються за місцем їх створення (оформлення) у відокремлених та/або структурних підрозділах Ломбарду.

З метою забезпечення належного зберігання, виключення (запобігання) можливої втрати або пошкодження договори та документи, сформовані справи із цих договорів та документів, до передачі їх в центральний офіс або архів Ломбарду зберігаються у відокремлених та/або структурних підрозділах Ломбарду у спеціально відведених для цього приміщеннях, сейфах або зачинених шафах, що забезпечують їх схоронність та обмежений доступ до них сторонніх осіб.

Зберігання договорів та документів, оформлення їх і передачу до центрального офісу або архіву Ломбарду забезпечує керівник відокремленого або структурного підрозділу Ломбарду, або відповідальні особи, уповноважені на це керівництвом Ломбарду.

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

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

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

Видача договорів та документів, їх копій у тимчасове користування стороннім особам, установам та організаціям здійснюється виключно з дозволу керівництва Ломбарду відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

Вилучення договорів та документів здійснюється відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України, за рішенням відповідних органів, установ, прийнятих у межах їх повноважень, передбачених законами України.

Знищення договорів та документів, термін зберігання яких закінчився, здійснюється у Ломбарді відповідно та у порядку, передбаченому законодавством України.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Внутрішній контроль щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг здійснюється органами управління Ломбарду, створеними відповідно до Засновницького договору Ломбарду, ревізійною комісією (за наявності), керівниками відокремлених та структурних підрозділів Ломбарду, підрозділами та/або працівниками, які здійснюють внутрішній контроль відповідно до повноважень, обумовленими внутрішніми документами Ломбарду.

Задачами внутрішнього контролю є:

- здійснення контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг;
- виявлення випадків порушення та/або невиконання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, вжиття заходів щодо їх припинення;
- аналіз причин, які лежать в основі порушень законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, вжиття заходів щодо їх попередження.

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

Планові та тематичні перевірки проводяться відповідно до затверджених керівництвом Ломбарду планів проведення внутрішніх аудиторських перевірок, внутрішніх перевірок на предмет дотримання законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, інших планів та рішень органів управління Ломбардом.

Внутрішній контроль у вигляді позапланових перевірок здійснюється відповідно до рішень органів управління Ломбарду з метою встановлення фактів і перевірки відомостей, інформації про порушення законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових послуг, зазначених у повідомленнях, зверненнях, заявах, у тому числі клієнтів Ломбарду, що надходять до органів управління Ломбарду.

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

Постійний моніторинг здійснюється у ході щоденної поточної діяльності як Ломбарду, так і його відокремлених і структурних підрозділів та передбачає управлінські, наглядові та інші дії органів управління Ломбарду та керівників усіх рівнів при виконанні ними своїх обов'язків у тому числі з контролю за додержанням працівниками Ломбарду вимог законодавства та внутрішніх регламентуючих документів Ломбарду.

Порядок взаємодії підрозділів та працівників Ломбарду щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми правилами, положеннями, наказами керівництва Ломбарду, посадовими інструкціями працівників Ломбарду, іншими внутрішніми документами Ломбарду.

Результати внутрішнього контролю оформлюються у вигляді актів перевірок, довідок про результати проведення внутрішнього контролю, довідок про стан справ з перевірених питань, висновків внутрішньої аудиторської перевірки або іншої форми, установлені в Ломбарді. Акти, довідки тощо, складені (оформлені) за результатами перевірок повинні вміщувати констатацію фактів, висновки та, за необхідності, пропозиції.

За результатами внутрішнього контролю органами управління Ломбарду приймаються наступні рішення:

- про проведення повторного контролю, у тому числі із залученням інших підрозділів та/або працівників Ломбарду;
- про притягнення, за необхідності, винних працівників, до відповідальності відповідно до законодавства України;
- інші рішення в межах своєї компетенції.

6. ПОРЯДОК ДОСТУПУ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЛОМБАРДОМ

Доступ споживачів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг Ломбардом, здійснюється відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду.

Ломбард розміщує для споживачів інформацію про свою діяльність, визначену законодавством та цими Правилами на власному веб-сайті (веб-сторінці) в Інтернеті.

Режим робочого часу Ломбарду (зокрема і відокремлених підрозділів), а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Ломбарду.

Ломбард розкриває клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок її діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- 1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, 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 Ломбард зобов'язаний в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

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

- 2) перелік керівників ломбарду та її відокремлених підрозділів;

- 3) кількість акцій фінансової установи 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.

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

- 1) особу, яка надає фінансові послуги:

- а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Ломбарду, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

- б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

- в) відомості про державну реєстрацію Ломбарду;

- г) інформацію щодо включення Ломбарду до державного реєстру фінансових установ;

- г) інформацію щодо наявності у Ломбарду права на надання фінансової послуги;

- д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Ломбарду;

- 2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

- 3) Договір про надання фінансових послуг:

- а) наявність у клієнта права на відмову від Договору про надання фінансових послуг;

- б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від Договору, а також інші умови використання права на відмову від Договору;

- в) мінімальний строк дії Договору (якщо застосовується);

- г) наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій;

- г) порядок внесення змін та доповнень до Договору;

- д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за Договором без письмової згоди клієнта;

- 4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

- а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

- б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту є його підпис в Договорі про надання фінансового кредиту та застави Ломбардом.

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

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

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

Ломбард відповідно до законодавства розкриває також:

- 1) фінансову звітність та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;

- 2) звітні дані (інші, ніж фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

- 3) інформацію, що надається клієнтам відповідно до статті 12 цього Закону.

Під час розкриття інформації Ломбард дотримується вимог законодавства про мови.

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

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

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

- повне найменування відокремленого підрозділу;
- дата та номер рішення про створення відокремленого підрозділу;
- код за ЄДРПОУ відокремленого підрозділу;
- види фінансових послуг, які може надавати відокремлений підрозділ;
- місцезнаходження відокремленого підрозділу;
- номер телефону відокремленого підрозділу;
- прізвище, ім'я та по батькові і найменування посади керівника відокремленого підрозділу;
- іншу інформацію про відокремлений підрозділ, що підлягає оприлюдненню відповідно до законодавства.

Ломбард забезпечує доступ споживачів фінансових послуг до інших документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових послуг, обов'язковість доступу до яких або отримання якої передбачена законодавством України.

За місцезнаходженням Ломбарду та його відокремлених підрозділів (за наявності) у доступному для огляду споживачами фінансових послуг місці Ломбард розміщає копію свідоцтва про реєстрацію фінансової установи, засвідчену керівником Ломбарду та інформацію щодо наявності ліцензії на право здійснення відповідної діяльності з надання фінансових послуг. За місцезнаходженням відокремлених підрозділів Ломбарду (за наявності) в доступних для огляду споживачам фінансових послуг розміщуються копії зазначених документів, засвідчених керівником Ломбарду.

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

Ломбард розкриває шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку, встановлених відповідним органом, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію:

- 1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження фінансової установи;
- 2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою;
- 3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);
- 4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу фінансової установи;
- 5) відомості про відокремлені підрозділи фінансової установи;
- 6) відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі;
- 7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;
- 8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи;
- 9) рішення про ліквідацію фінансової установи;
- 10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

Ломбард забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) не менше ніж за останні три роки.

Розкриття ломбардом інформації при врегулюванні простроченої заборгованості.

Ломбард розміщує на власному вебсайті таку інформацію:

- порядок взаємодії із Позичальником при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки),
- інформацію про те, що Ломбард не відступає право вимоги за договором про надання фінансового кредиту
- інформацію про те, що Ломбард не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості
- інформацію про те, що Ломбард не взаємодіє з третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості Позичальника за цим Договором .
- інформацію про те, що Ломбард не повідомляє інформацію про укладення Позичальником Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору
- умови, за яких Ломбард, розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості;
- порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості,
- іншу інформацію, розкриття якої необхідно на виконання вимог чинного законодавства.

Розкриття ломбардом відомостей про свою структуру власності.

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

- Схематичне зображення структури власності ломбарду - розміщуються у файлі формату «.pdf»;

- Відомості про остаточних ключових учасників у структурі власності надавача фінансових послуг (згідно із додатком 2 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «*.pdf»;
- Відомості про власників істотної участі в надавачі фінансових послуг (згідно із додатком 3 до Положення про вимоги до структури власності надавачів фінансових послуг) - розміщуються у файлі формату «*.pdf».

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

Розкриття інформації здійснюється державною мовою.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ДО ПОСАДОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖАТЬ БЕЗПОСЕРЕДНЬО РОБОТА З КЛІЄНТАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРІВ

Посадові особи, до посадових обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами несуть відповідальність за:

- якість і своєчасність виконання покладених на них посадовими інструкціями обов'язків;
- якість і своєчасність та належний рівень обслуговування клієнтів;
- правильність прийому та оцінки Предметів застави;
- достовірність та правильність оформлення документів і звітів, а також їх схоронність;
- схоронність і стан Предметів застави, які знаходяться у його підзвітності;
- справний стан відповідного устаткування, що знаходиться у його підзвітності;
- дотримання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;
- невиконання або неналежне виконання заходів з проведення фінансового моніторингу;
- дотримання Правил 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, протипожежної безпеки і виробничої санітарії;
- дотримання законодавчих, нормативно-правових та інших регламентуючих, методичних документів

та матеріалів, що стосуються питань надання фінансових послуг та супутніх послуг.

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

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача (або Позичальника, Клієнта), його близьких осіб,

представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото - та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото - та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача(або Позичальника, Клієнта), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію).

Межі відповідальності посадових осіб, до обов'язків яких належать безпосередньо робота з клієнтами:

- за неналежне виконання або невиконання своїх обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією та регламентуючими документами Ломбарду, в межах, визначених чинним законодавством України про працю;
- за правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України;
- за завдання матеріальної шкоди - в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України.

8. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ЛОМБАРДУ

У Ломбарді відповідно до Засновницького договору, інших внутрішніх документів Ломбарду створюються підрозділи (служби) відповідно до завдань, які мають виконуватися в рамках надання фінансової послуги Ломбардом. Виконавчий орган Ломбарду.

Виконавчий орган Ломбарду створюється та здійснює функції у відповідності до Засновницького договору Ломбарду, у тому числі визначає, планує та здійснює поточну діяльність Ломбарду, визначає у межах своєї компетенції напрямки розвитку Ломбарду, встановлення цінової, фінансової політики та забезпечення надання фінансових послуг Ломбардом відповідно до чинного законодавства України. Виконавчий орган Ломбарду вирішує всі питання в межах наданих йому повноважень, доручає виконання окремих організаційно-господарських функцій іншим посадовим особам Ломбарду, забезпечує додержання законності, зміцнення договірної дисципліни та обліку, а також виконує інші повноваження, надані Засновницьким договором Ломбарду, Довіреністю тощо. Виконавчим органом Ломбарду є генеральний директор.

Бухгалтерія.

Забезпечення ведення бухгалтерського обліку здійснює головний бухгалтер. Завданням головного бухгалтера є забезпечення процесу організації ведення обліку та складання фінансової, податкової, статистичної, регуляторної звітності, що ґрунтуються на даних бухгалтерського обліку.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) Ломбарду.

Служба внутрішнього аудиту (контролю) Ломбарду, яка створена та діє відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Ломбарду, здійснює нагляд за поточною діяльністю Ломбарду, контроль за дотриманням Ломбардом та його працівниками законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління Ломбарду, здійснює перевірку результатів поточної фінансової діяльності Ломбарду, а також виконує інші функції та завдання, передбачені законодавством та внутрішніми документами Ломбарду.

9. МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ЛОМБАРДОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК УРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ

Реалізація механізму захисту прав споживачів здійснюється Ломбардом наступним чином:

- дотримання у своїй діяльності вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів;
- організації належного обслуговування клієнтів Ломбарду відповідно до законодавства та внутрішніх документів Ломбарду;
- затвердження внутрішніх документів Ломбарду з надання фінансових та супутніх послуг (Правил надання фінансових послуг Ломбардом, Договорів про надання фінансового кредиту та застави Ломбардом тощо), які відповідають вимогам законодавства;
- не включення у Договір про надання фінансового кредиту та застави умов, які є несправедливими;
- надання у доступній формі клієнтам Ломбарду своєчасної, повної та достовірної інформації відповідно до законодавства, у тому числі про найменування Ломбарду, режим його роботи, про послуги, що надаються Ломбардом, права та обов'язки Ломбарду та клієнтів по Договору про надання фінансового кредиту та застави, що укладається між Сторонами;
- наявності механізму розгляду заяв та скарг клієнтів, у тому числі своєчасного розгляду заяв та скарг клієнтів Ломбарду, застосування, у разі необхідності, відповідних заходів, які припиняють порушення у разі їх наявності;
- надання клієнтам Ломбарду відповідної інформації (реквізитів) органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;
- надання споживачам ломбардних послуг (до укладення з ними Договору про надання фінансового кредиту та застави Ломбардом) інформації, зазначеної в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- надання клієнтам Ломбарду інформації про прізвище, ім'я та по батькові працівника Ломбарду, уповноваженого розглядати скарги та заяви клієнтів Ломбарду.

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

1. проведення переговорів;
2. звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Підтвердженням, що інформація, зазначена в частині другій статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», надана клієнту є його підпис в Договорі про надання фінансового кредиту та застави.

При здійсненні ломбардної діяльності, чинним законодавством не передбачено наявності гарантійних фондів чи компенсаційних схем.

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